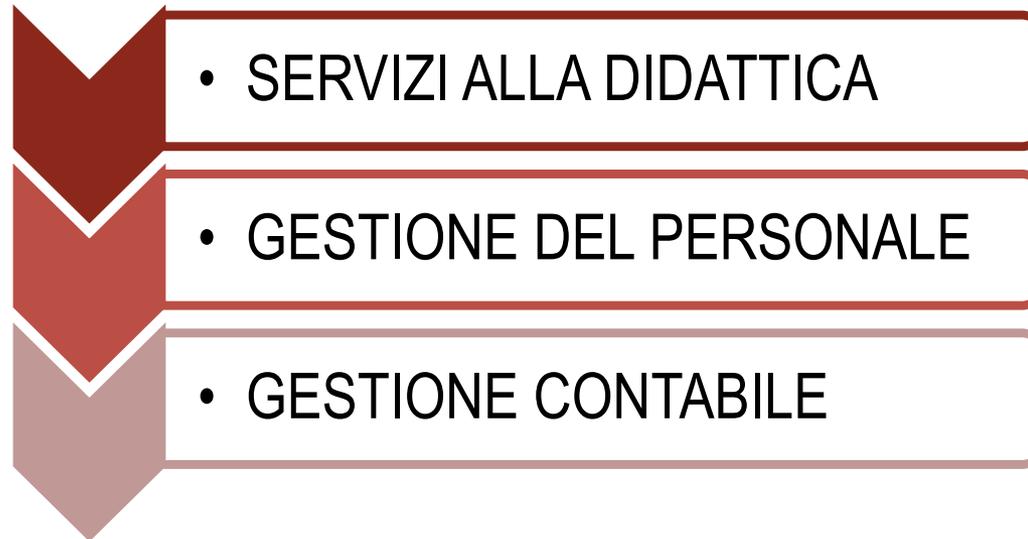


L'edizione 2009 del Progetto "Good Practices", rispetto all'edizione del 2007 ha analizzato 3 macroattività/processi.



Si è ritenuto infatti opportuno analizzare i processi che sono risultati maggiormente

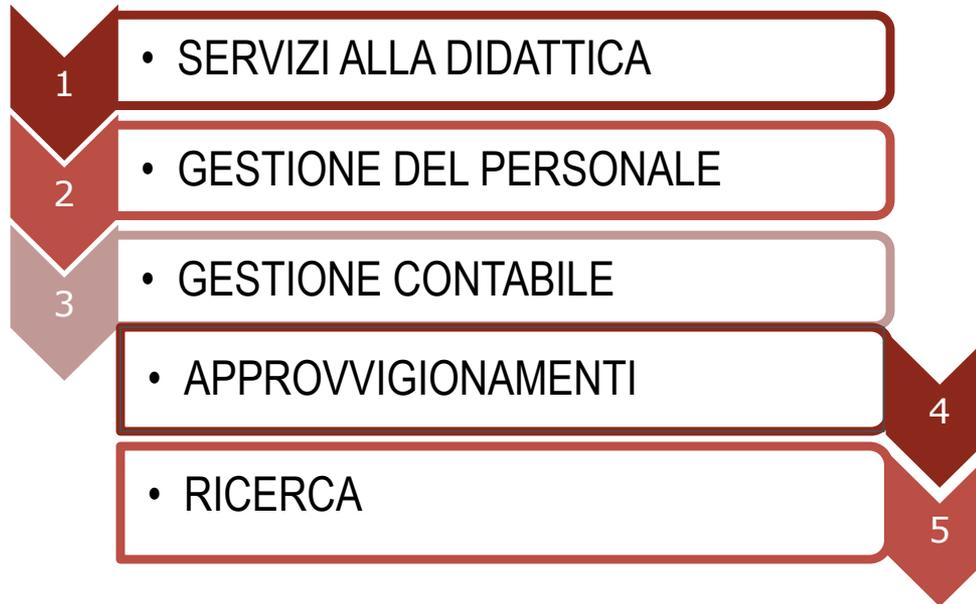
CONSOLIDATI

e

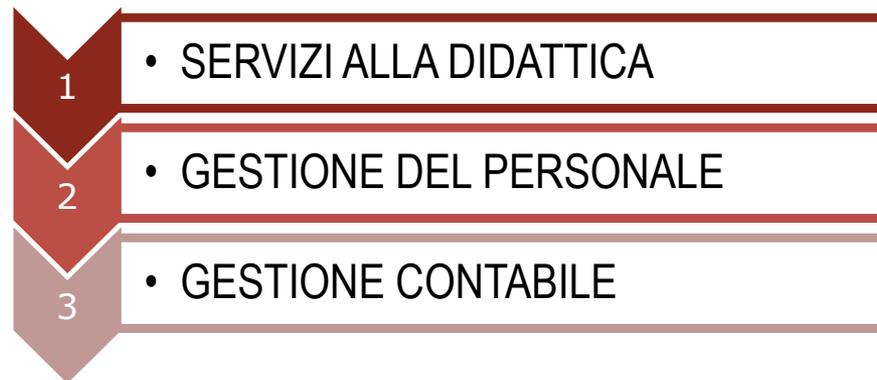
COMPARABILI

CON GLI ALTRI  
ATENEI

2007



2009



# Obiettivo del Progetto

Creazione di un modello condiviso di analisi dei SERVIZI UNIVERSITARI e delle sue PRESTAZIONI in termini di



# PROGETTO GOOD PRACTICES EDIZIONE 2009



1

• SERVIZI ALLA DIDATTICA 1/2

2

• GESTIONE DEL PERSONALE

3

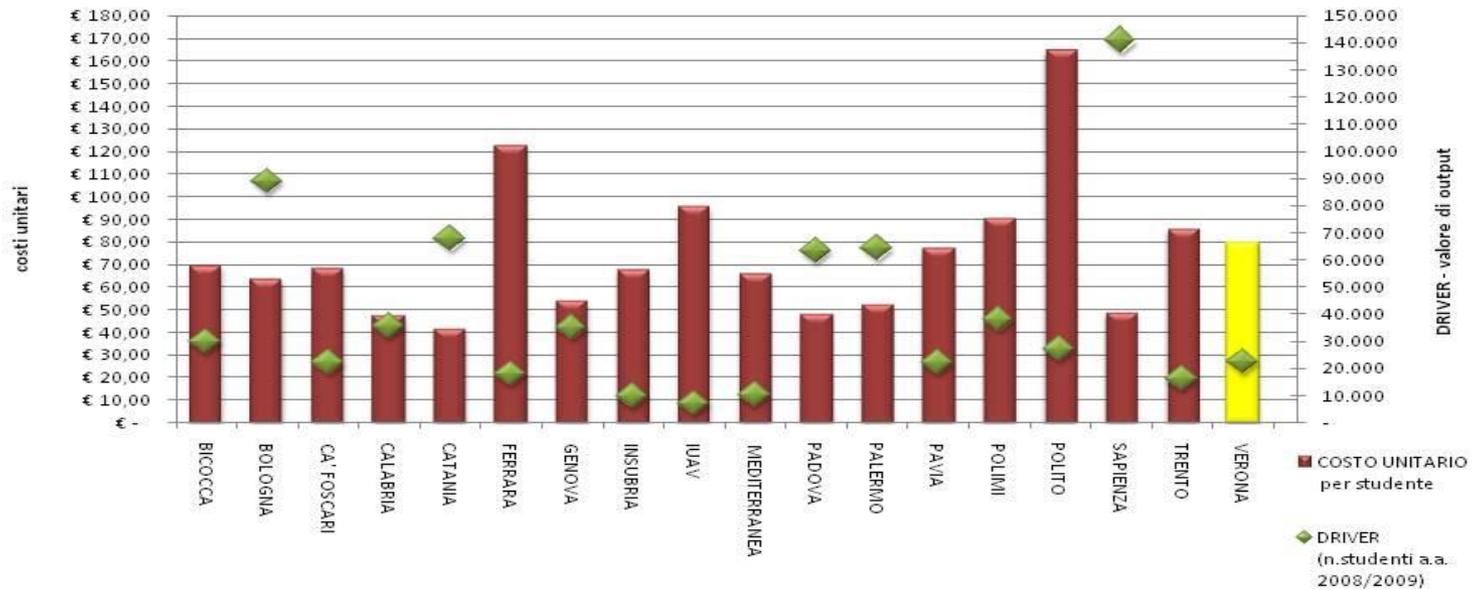
• GESTIONE CONTABILE

ATENEIO	DRIVER (n.studenti a.a. 2008/2009)	COSTO UNITARIO per studente	
BICOCCA	29.966	€	69,29
BOLOGNA	88.963	€	63,05
CA' FOSCARI	22.293	€	68,15
CALABRIA	35.600	€	47,23
CATANIA	67.908	€	41,06
FERRARA	18.061	€	122,33
GENOVA	35.111	€	53,58
INSUBRIA	9.788	€	67,26
IUAV	7.032	€	95,41
MEDITERRANEA	10.382	€	65,66
PADOVA	63.409	€	47,93
PALERMO	64.420	€	51,96
PAVIA	22.276	€	76,76
POLIMI	38.071	€	90,35
POLITO	27.093	€	164,30
SAPIENZA	140.892	€	48,29
TRENTO	16.194	€	85,51
<b>VERONA</b>	<b>22.396</b>	<b>€</b>	<b>79,36</b>



- 1 • SERVIZI ALLA DIDATTICA 2/2
- 2 • GESTIONE DEL PERSONALE
- 3 • GESTIONE CONTABILE

## SERVIZI ALLA DIDATTICA: costi unitari e valore di output



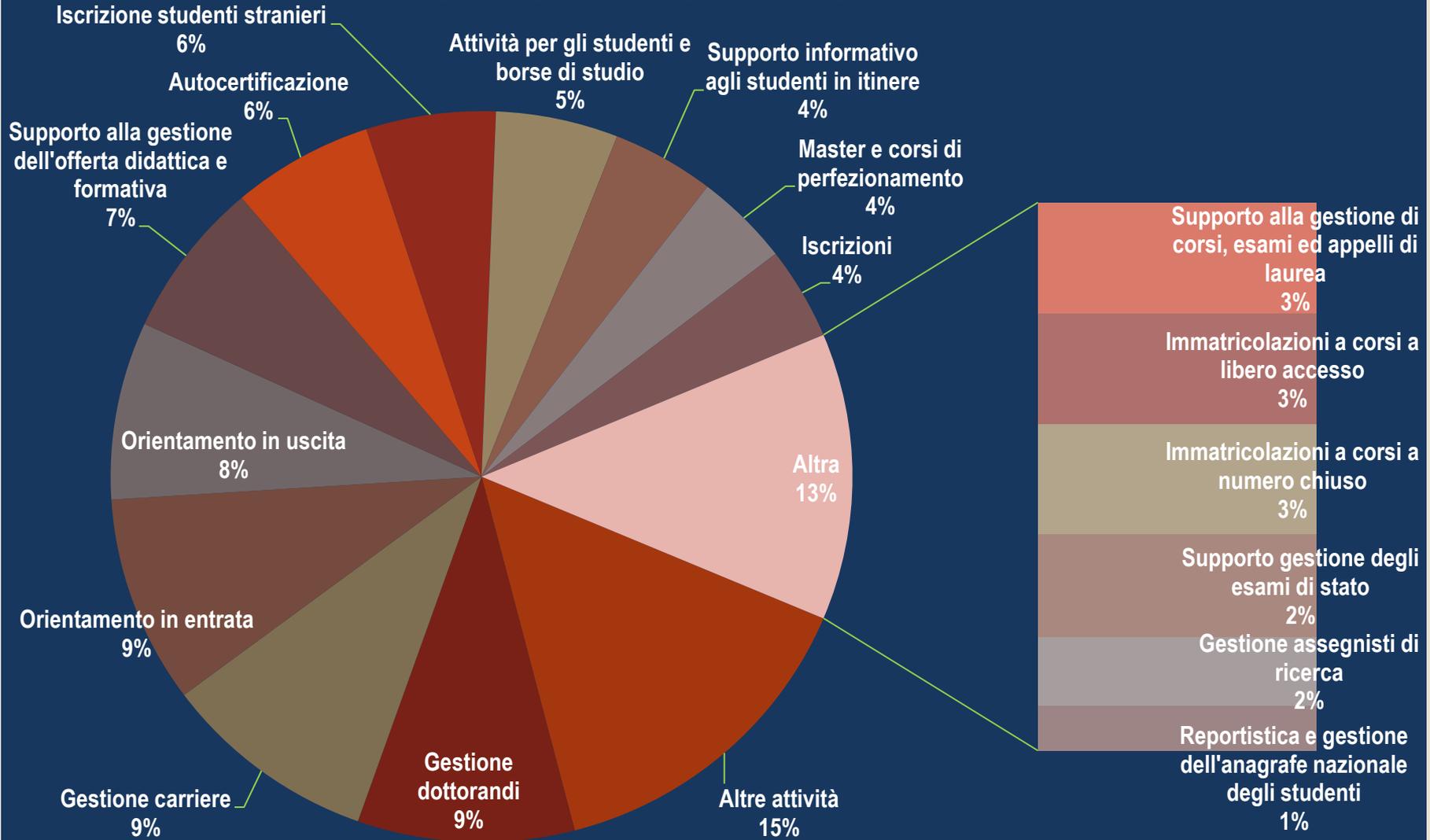


## Ateneo di Verona

### Distribuzione dei costi per sotto-attività

ATTIVITA'	DISTRIBUZIONE COSTI PER SOTTO-ATTIVITA'	
Altre attività	€	441.272,00
Gestione dottorandi	€	285.515,00
Gestione carriere	€	283.878,00
Orientamento in entrata	€	277.388,00
Orientamento in uscita	€	237.267,00
Supporto alla gestione dell'offerta didattica e formativa	€	209.896,00
Autocertificazione	€	186.173,00
Iscrizione studenti stranieri	€	170.477,00
Attività per gli studenti e borse di studio	€	160.926,00
Supporto informativo agli studenti in itinere	€	134.934,00
Master e corsi di perfezionamento	€	125.185,00
Iscrizioni	€	123.625,00
Supporto alla gestione di corsi, esami ed appelli di laurea	€	77.815,00
Immatricolazioni a corsi a libero accesso	€	77.274,00
Immatricolazioni a corsi a numero chiuso	€	76.868,00
Supporto gestione degli esami di stato	€	71.480,00
Gestione assegnisti di ricerca	€	47.948,00
Reportistica e gestione dell'anagrafe nazionale degli studenti	€	31.445,00

## DISTRIBUZIONE COSTI PER SOTTO-ATTIVITA'



# PROGETTO GOOD PRACTICES EDIZIONE 2009



1

• SERVIZI ALLA DIDATTICA

2

• GESTIONE DEL PERSONALE 1/2

3

• GESTIONE CONTABILE

ATENEIO	NUMERO DIPENDENTI (personale T.A. + Docenti)	COSTO UNITARIO per dipendente
BICOCCA	1.645	€ 661,97
BOLOGNA	6.332	€ 320,02
CA' FOSCARI	1.094	€ 647,64
CALABRIA	1.641	€ 744,70
CATANIA	3.250	€ 447,71
FERRARA	1.264	€ 585,70
GENOVA	3.084	€ 737,09
INSUBRIA	722	€ 872,68
IUAV	501	€ 1.398,86
MEDITERRANEA	530	€ 1.293,86
MESSINA	2.260	€ 761,36
PADOVA	3.800	€ 572,77
PALERMO	3.017	€ 786,80
PAVIA	2.217	€ 648,41
POLIMI	2.597	€ 509,02
POLITO	1.748	€ 607,76
SAPIENZA	9.541	€ 210,72
TRENTO	1.232	€ 637,03
<b>VERONA</b>	<b>1.582</b>	<b>€ 827,44</b>



1

• SERVIZI ALLA DIDATTICA

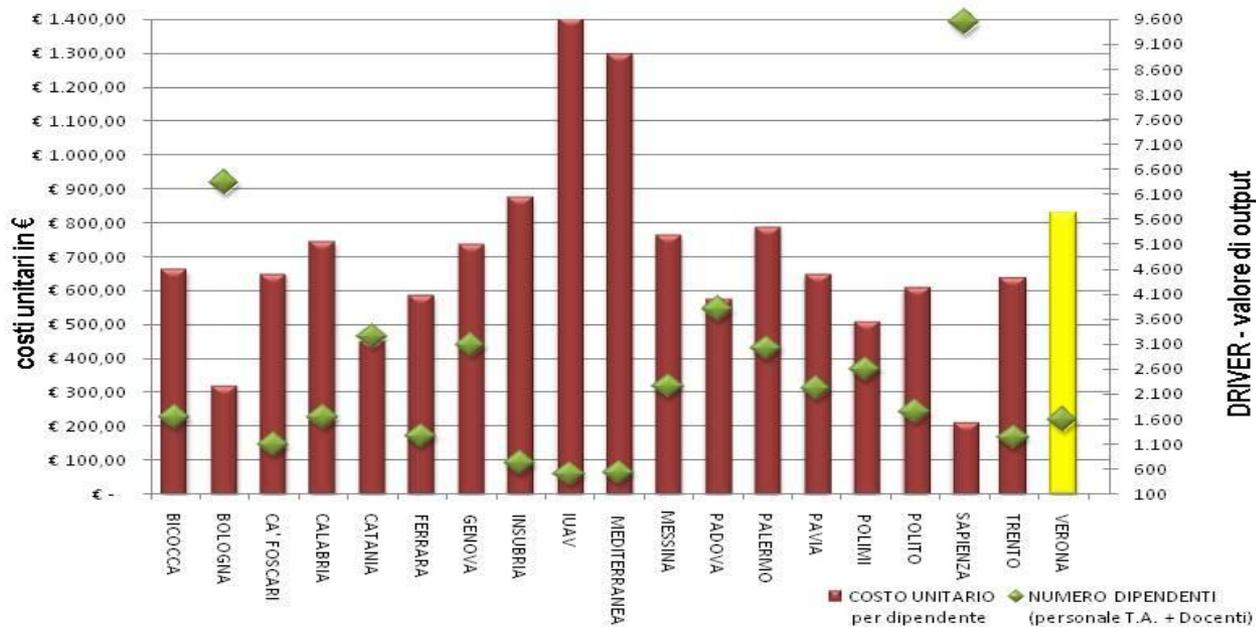
2

• GESTIONE DEL PERSONALE 2/2

3

• GESTIONE CONTABILE

## GESTIONE DEL PERSONALE costi unitari e valore di output



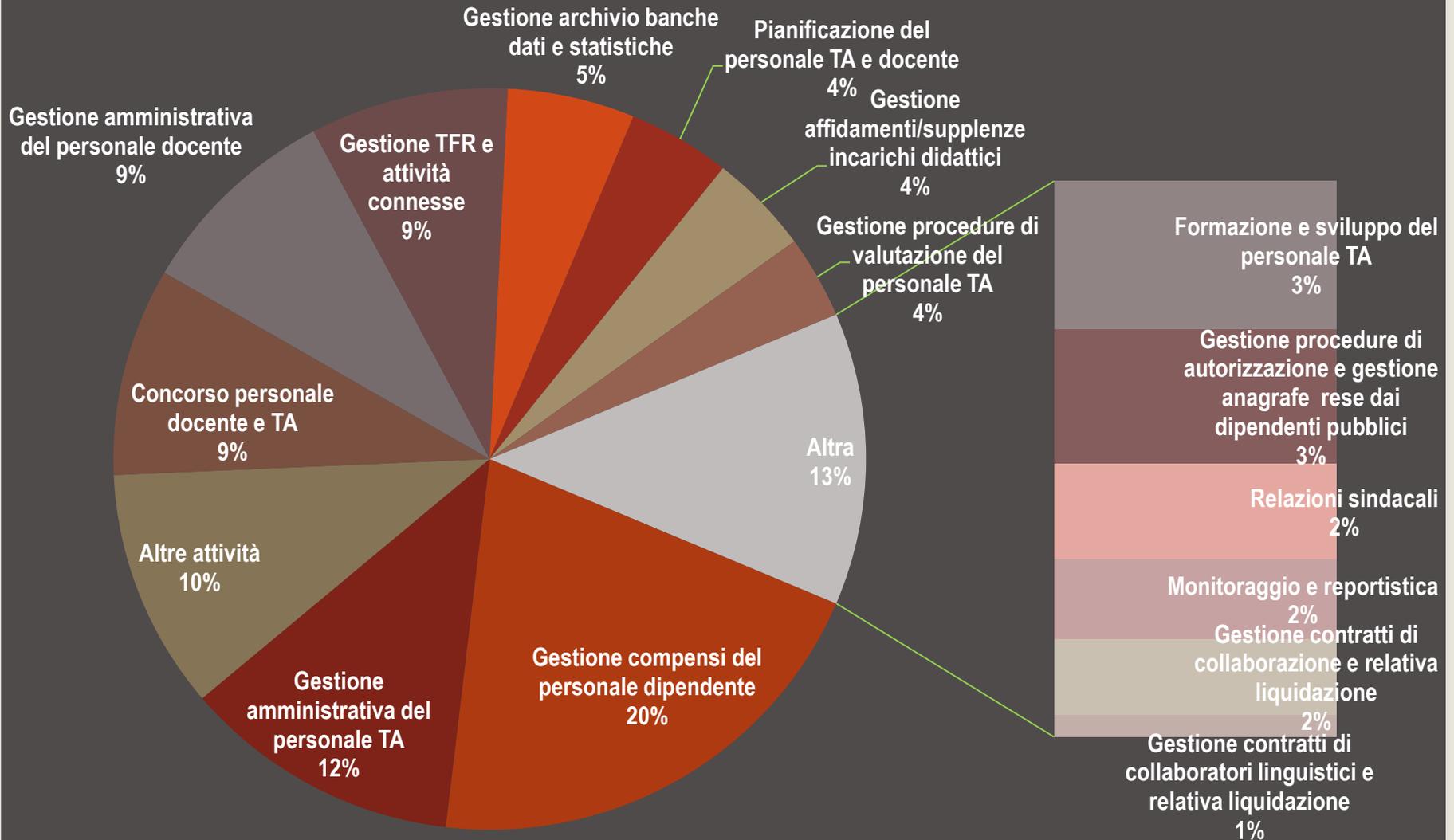


## Ateneo di Verona

### Distribuzione dei costi per sotto-attività

ATTIVITA'	DISTRIBUZIONE COSTI PER SOTTO-ATTIVITA'	
Gestione compensi del personale dipendente	€	332.416,00
Gestione amministrativa del personale TA	€	194.118,00
Altre attività	€	169.870,00
Concorso personale docente e TA	€	147.214,00
Gestione amministrativa del personale docente	€	143.802,00
Gestione TFR e attività connesse	€	138.170,00
Gestione archivio banche dati e statistiche	€	88.674,00
Pianificazione del personale TA e docente	€	71.413,00
Gestione affidamenti/supplenze incarichi didattici	€	70.965,00
Gestione procedure di valutazione del personale TA	€	58.583,00
Formazione e sviluppo del personale TA	€	55.062,00
Gestione procedure di autorizzazione e gestione anagrafe rese dai dipendenti pubblici	€	50.171,00
Relazioni sindacali	€	35.599,00
Monitoraggio e reportistica	€	29.386,00
Gestione contratti di collaborazione e relativa liquidazione	€	28.183,00
Gestione contratti di collaboratori linguistici e relativa liquidazione	€	8.248,00

## DISTRIBUZIONE COSTI PER SOTTO-ATTIVITA'



# PROGETTO GOOD PRACTICES EDIZIONE 2009



1

• SERVIZI ALLA DIDATTICA

2

• GESTIONE DEL PERSONALE

3

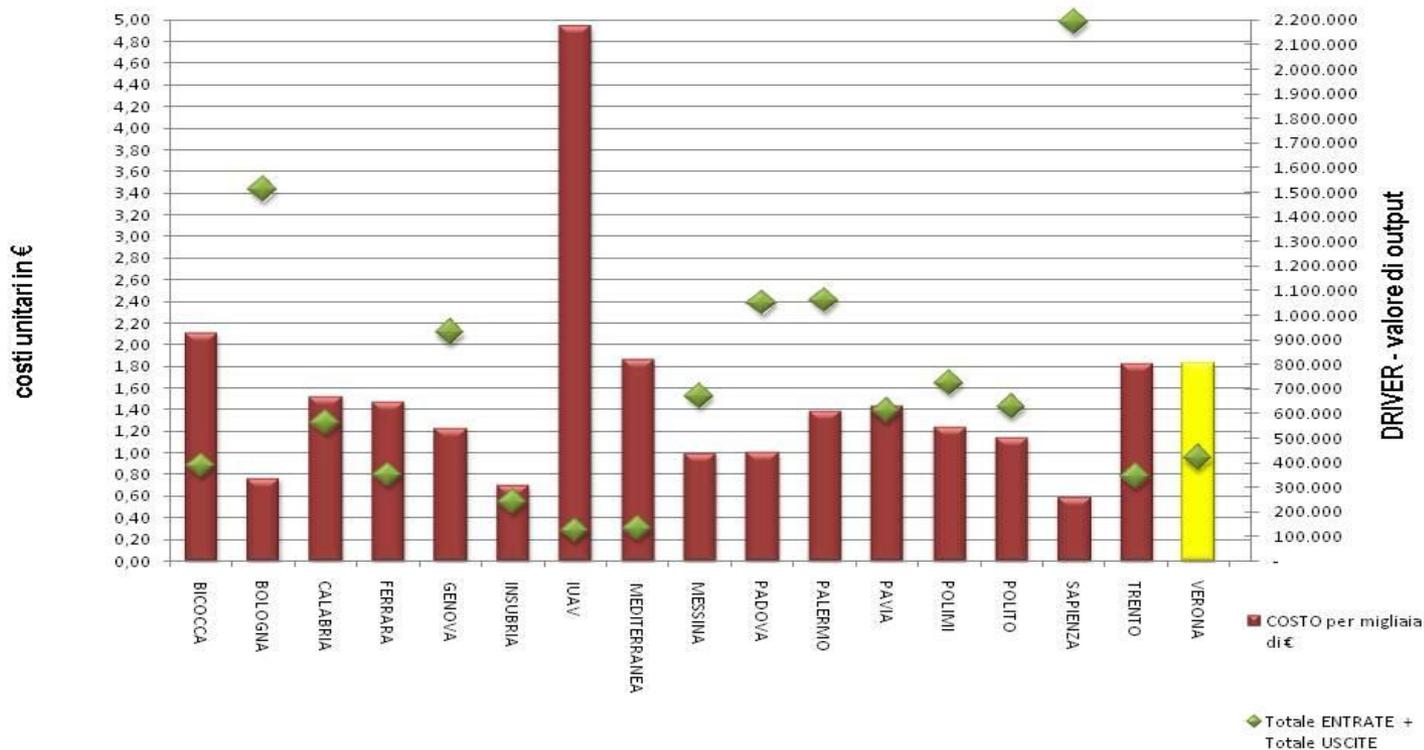
• GESTIONE CONTABILE 1/2

ATENEIO	Totale ENTRATE + Totale USCITE	COSTO per migliaia di €	
BICOCCA	387.632	€	2,11
BOLOGNA	1.510.117	€	0,76
CALABRIA	562.060	€	1,52
FERRARA	350.608	€	1,47
GENOVA	929.706	€	1,22
INSUBRIA	239.689	€	0,70
IUAV	124.992	€	4,94
MEDITERRANEA	133.314	€	1,86
MESSINA	669.916	€	0,99
PADOVA	1.049.432	€	1,00
PALERMO	1.059.000	€	1,38
PAVIA	609.027	€	1,43
POLIMI	722.655	€	1,24
POLITO	626.235	€	1,14
SAPIENZA	2.191.269	€	0,59
TRENTO	343.606	€	1,82
<b>VERONA</b>	<b>418.718</b>	<b>€</b>	<b>1,82</b>



- 1 • SERVIZI ALLA DIDATTICA
- 2 • GESTIONE DEL PERSONALE
- 3 • GESTIONE CONTABILE 2/2

## GESTIONE CONTABILE costi unitari e valore di output



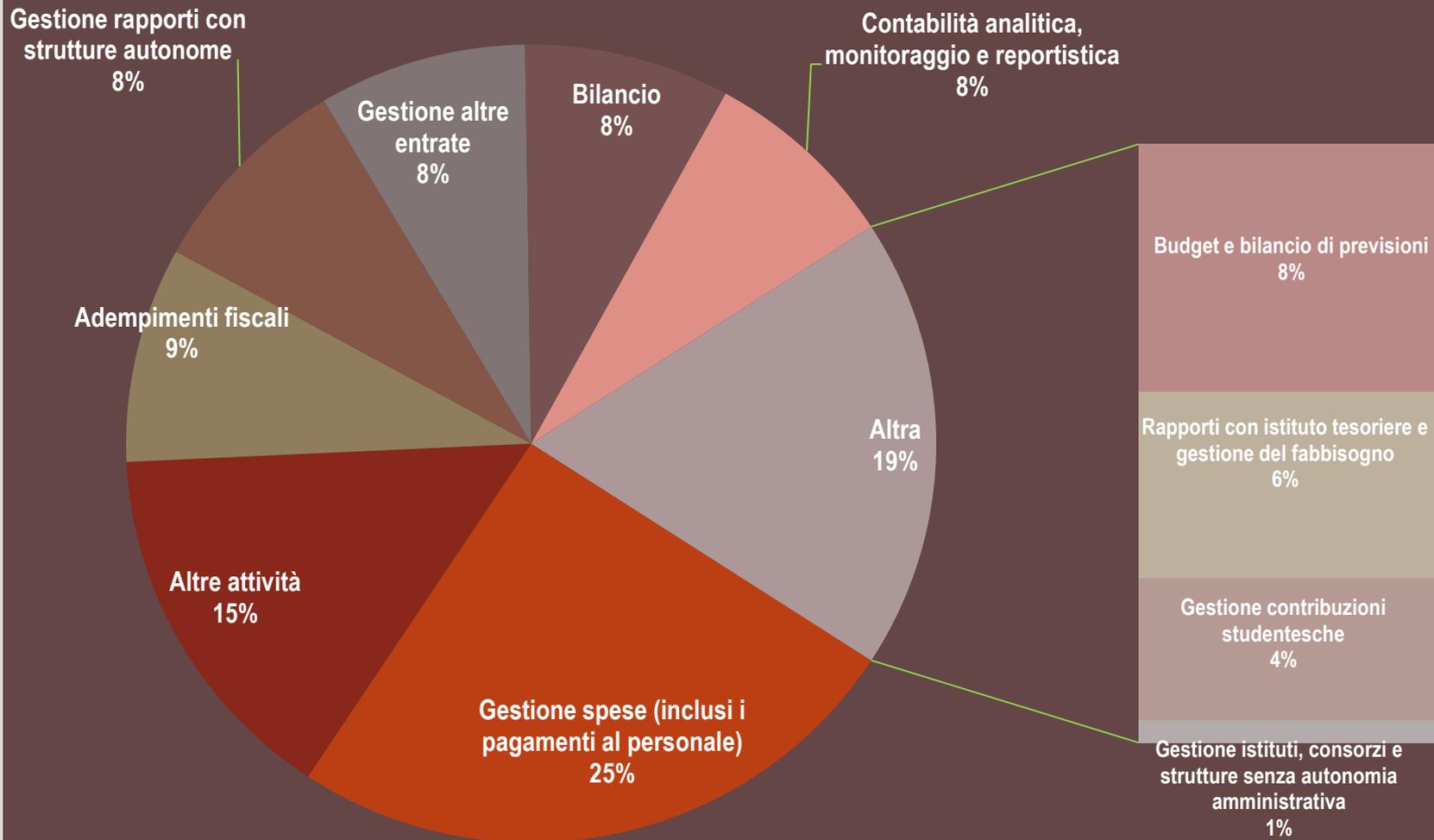


## Ateneo di Verona

### Distribuzione dei costi per sotto-attività

ATTIVITA'	DISTRIBUZIONE COSTI PER SOTTO-ATTIVITA'	
Gestione spese (inclusi i pagamenti al personale)	€	260.923,00
Altre attività	€	155.446,00
Adempimenti fiscali	€	90.516,00
Gestione rapporti con strutture autonome	€	87.797,00
Gestione altre entrate	€	86.202,00
Bilancio	€	85.233,00
Contabilità analitica, monitoraggio e reportistica	€	81.804,00
Budget e bilancio di previsioni	€	78.448,00
Rapporti con istituto tesoriere e gestione del fabbisogno	€	59.399,00
Gestione contribuzioni studentesche	€	44.790,00
Gestione istituti, consorzi e strutture senza autonomia amministrativa	€	7.207,00

DISTRIBUZIONE COSTI PER SOTTO-ATTIVITA'



# L'ANALISI DI EFFICACIA

è stata misurata rispetto a:

Segreterie  
Studenti

Contabilità e  
personale

Segreterie  
Studenti

Strumento utilizzato  
per la valutazione delle Segreterie Studenti

# Questionario

- a)  ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
- b)  ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
- c)  ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

## Questionario per la valutazione della segreteria studenti

### Ateneo di appartenenza

- Bologna    Ca' Foscari    Calabria    Catania    Ferrara    Genova    Insubria    IUAV    Messina    Padova  
 Palermo    Pavia    MI- Politecnico    TO- Politecnico    Roma - La Sapienza    Trento    Mediterranea - RC    Verona

### Facoltà di appartenenza

- Gruppo 1**    Economia    Giurisprudenza    Psicologia  
 Sc. della comunicazione    Sc. Politiche    Sociologia  
**Gruppo 2**    Ingegneria    Sc. MM FF. NN    Arch.    Design  
**Gruppo 3**    Lett. e filosofia    Sc. della formazione  
**Gruppo 4**    Medicina e chirurgia    Farmacia

### Da quanti anni sei iscritto a questo Ateneo?

- (se vecchio ordinamento)    1    2    3    4    5    oltre  
 (se nuovo ordinamento, I triennale)    1    2    3    oltre  
 (se nuovo ordinamento, I specialistica)    1    2    oltre

Anagrafica

**A.** Con quale frequenza ti sei recato presso gli sportelli della segreteria studenti nel corso degli ultimi tre anni?

- Mai  
 Raramente (1 - 2 volte)  
 Ogni tanto (massimo 5 volte)  
 Frequentemente (massimo 10 volte)  
 Molto frequentemente (più di 10 volte)

**B.** Nel caso non ti fossi recato presso gli sportelli della segreteria studenti più di 1-2 volte nel corso degli ultimi tre anni, qual è la ragione principale?

- Non ne ho avuto bisogno  
 Lo sportello è difficile da raggiungere  
 Gli orari di apertura sono scomodi  
 Uso strumenti alternativi allo sportello  
 Il personale è scortese  
 Altro

**D6.** Ti è capitato di dover ritornare in segreteria studenti per aver ricevuto informazioni errate o per errori della segreteria nello svolgimento delle pratiche?

- Spesso  
 Ogni tanto  
 Raramente  
 Mai

**D7.** In generale le informazioni reperite in altri luoghi dell'Università sono coerenti con quelle fornite dalla segreteria studenti (facoltà, sito web, guida dello studente, manifesti)?

- Decisamente NO  
 Più NO che SI  
 Più SI che NO  
 Decisamente SI

Qualità informazioni

**D8.** Ritieni comprensibile la modulistica?

- Decisamente NO  
 Più NO che SI  
 Più SI che NO  
 Decisamente SI

**D9.** Ritieni reperibile la modulistica?

- Decisamente NO  
 Più NO che SI  
 Più SI che NO  
 Decisamente SI

**D10.** Come valuti i tempi impiegati dalla segreteria studenti nello svolgimento delle pratiche?

- Eccessivi  
 Lunghi  
 Accettabili  
 Minimi

Modulistica, tempi e strumenti alternativi

**D11.** In generale le informazioni fornite dalla segreteria studenti sono coerenti con quelle rilasciate in precedenza dalla stessa segreteria?

- Decisamente NO  
 Più NO che SI  
 Più SI che NO  
 Decisamente SI

Qualità informazioni

**D12.** Ritieni adeguata la disponibilità di strumenti alternativi allo sportello della segreteria studenti (iscrizione ad esami e certificati on-line, box self-service per richiesta certificazioni...)?

- Decisamente NO  
 Più NO che SI  
 Più SI che NO  
 Decisamente SI

Modulistica, tempi e strumenti alternativi

**D13.** Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?

- Decisamente NO  
 Più NO che SI  
 Più SI che NO  
 Decisamente SI

Soddisfazione complessiva

Frequenza utilizzo

Personale Sportello, spazi

Segreterie  
Studenti

## Soddisfazione complessiva <sup>1/2</sup>

*“Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria Studenti ?*

### SCALA

1

Decisamente NO

2

Più NO che SI

3

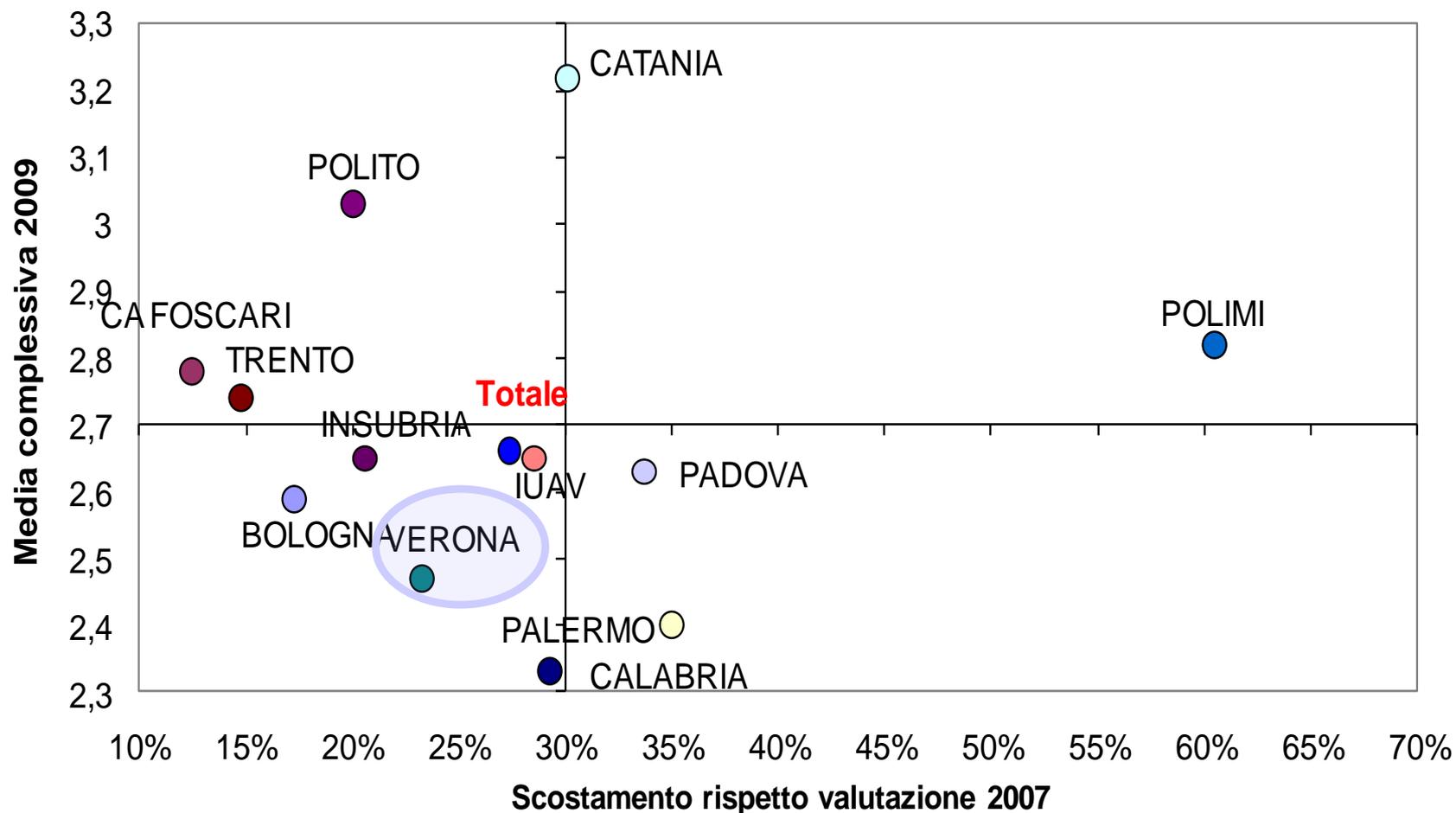
Più SI che NO

4

Decisamente SI

Segreterie  
Studenti

# Soddisfazione complessiva 2/2



# Segreterie Studenti

Frequenza di utilizzo

1

Mai

2

Raramente

3

Ogni tanto

4

Frequentemente

5

Molto  
Frequentemente

## Frequenza di utilizzo

ATENEVO	N.	MEDIA
BICOCCA	1.993	2,88
BOLOGNA	681	2,70
CA' FOSCARI	381	2,74
CALABRIA	1.088	2,99
CATANIA	987	3,24
FERRARA	1.520	2,98
GENOVA	1.233	2,59
INSUBRIA	1.209	2,68
IUAV	327	2,95
MEDITERRANEA	545	3,70
MESSINA	1.459	3,31
PADOVA	1.409	2,83
PALERMO	1.750	3,15
PAVIA	832	2,93
POLIMI	1.062	3,12
POLITO	562	3,24
SAPIENZA	369	3,13
TRENTO	1.249	2,96
<b>VERONA</b>	<b>1.474</b>	<b>2,51</b>

# Segreterie Studenti

Frequenza di utilizzo

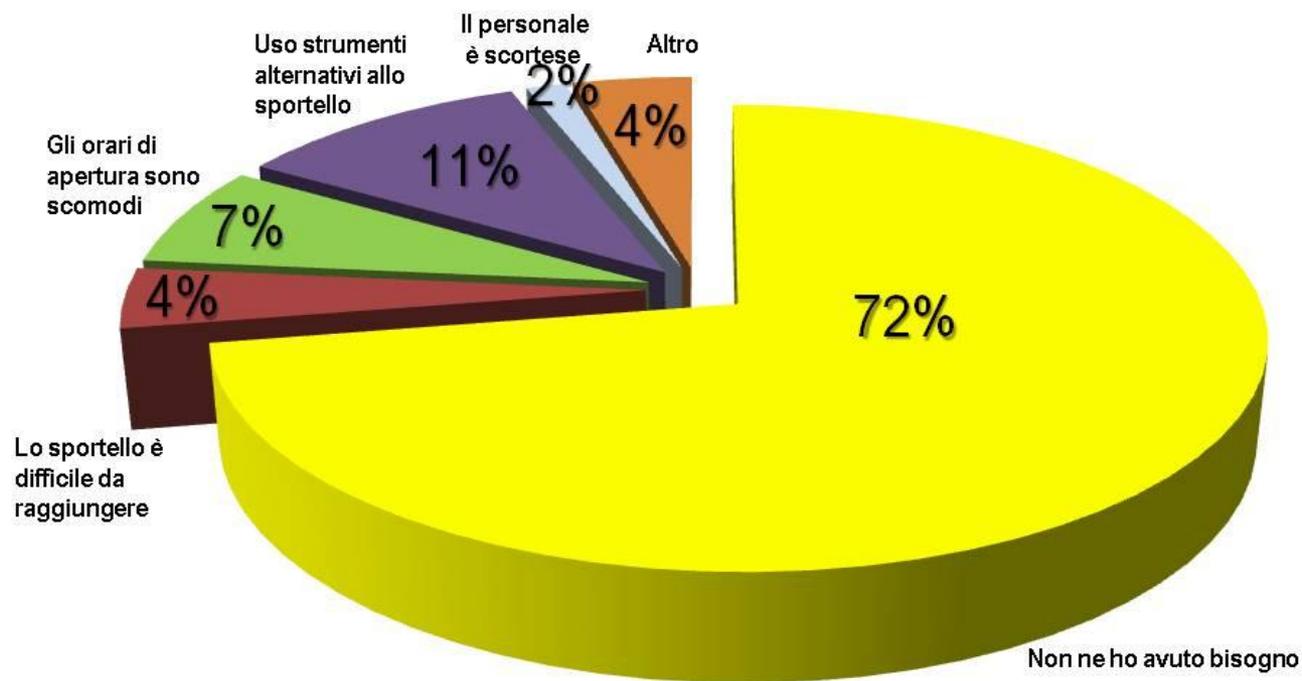
## Motivazioni del mancato (raro) utilizzo delle Segreterie



# Segreterie Studenti

Frequenza di utilizzo

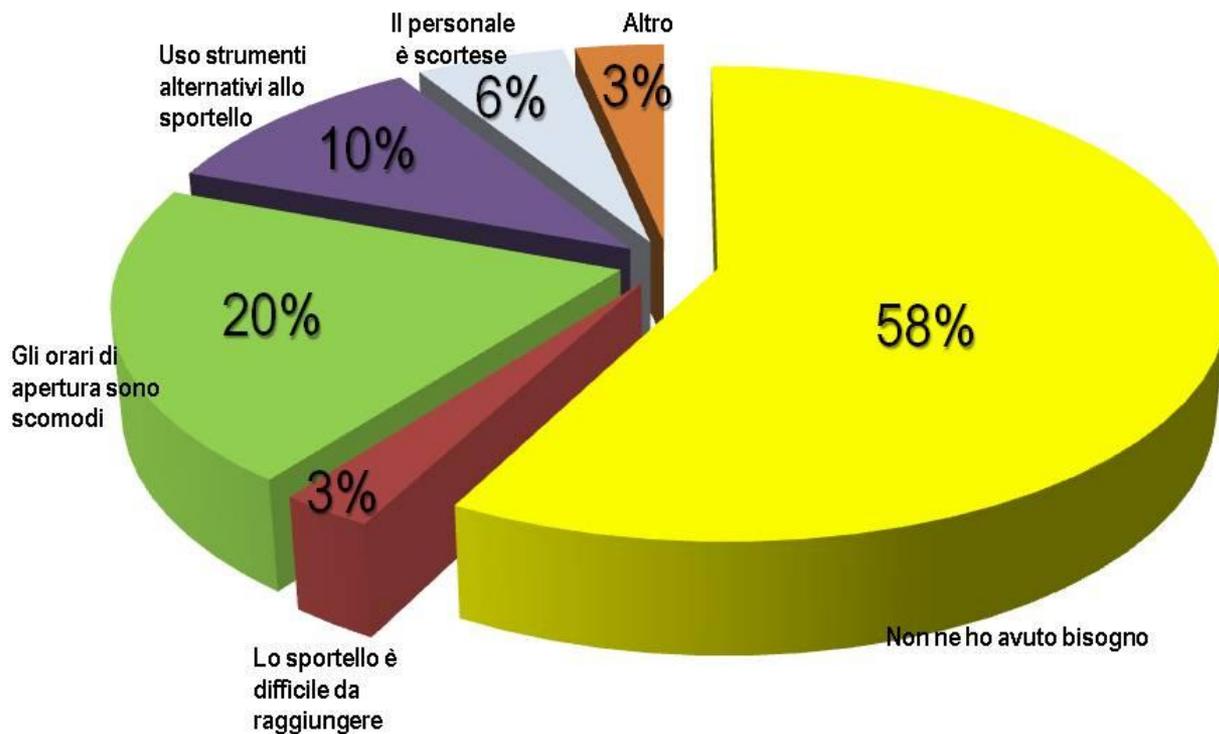
**Ateneo di Verona** Ragioni mancato (raro) utilizzo Segreteria 1/2  
"Mai recato allo sportello"



# Segreterie Studenti

Frequenza di utilizzo

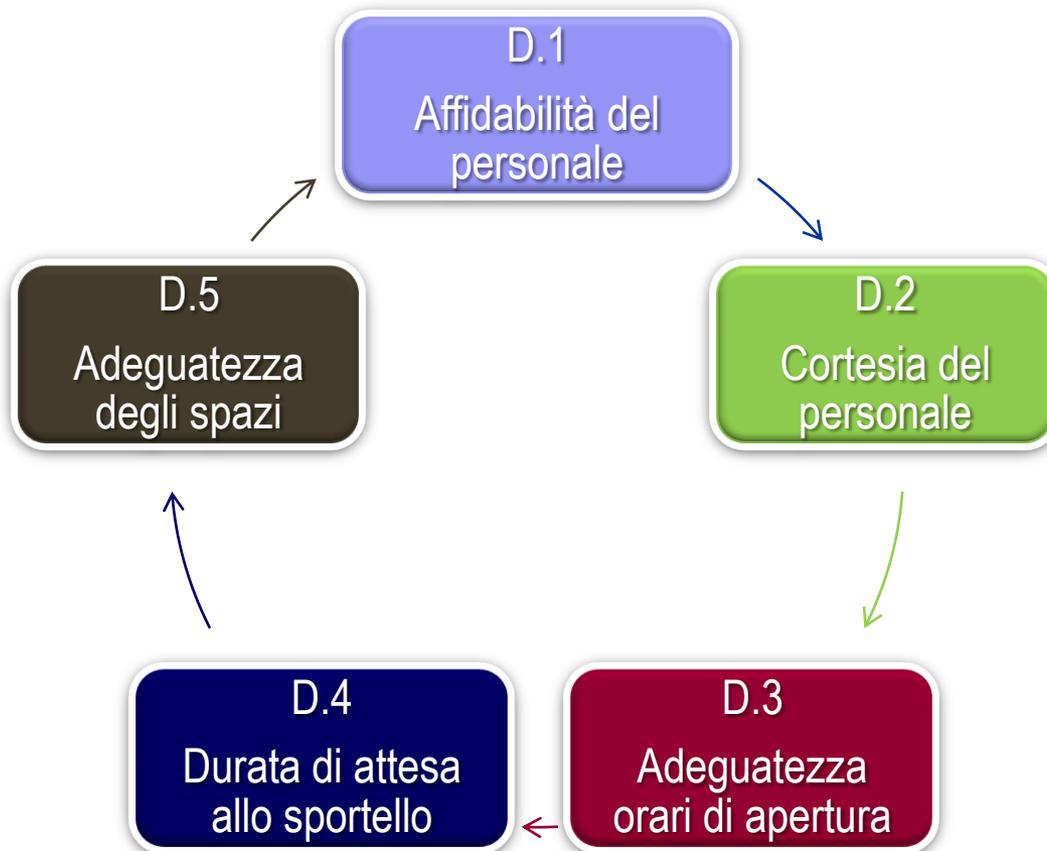
**Ateneo di Verona** Ragioni mancato (raro) utilizzo Segreteria 2/2  
"Raramente (max 1-2 volte all'anno)"



# Segreterie Studenti

Caratteristiche del servizio

## Personale – Sportello - Spazi



# Segreterie Studenti

Caratteristiche del servizio

Scala **D1 D2 D3 D5**

- 1 = Decisamente NO
- 2 = Più NO che si
- 3 = Più SI che no
- 4 = Decisamente SI

Scala **D4**

- 1 = Eccessiva
- 2 = Lunga
- 3 = Accettabile
- 4 = Minima

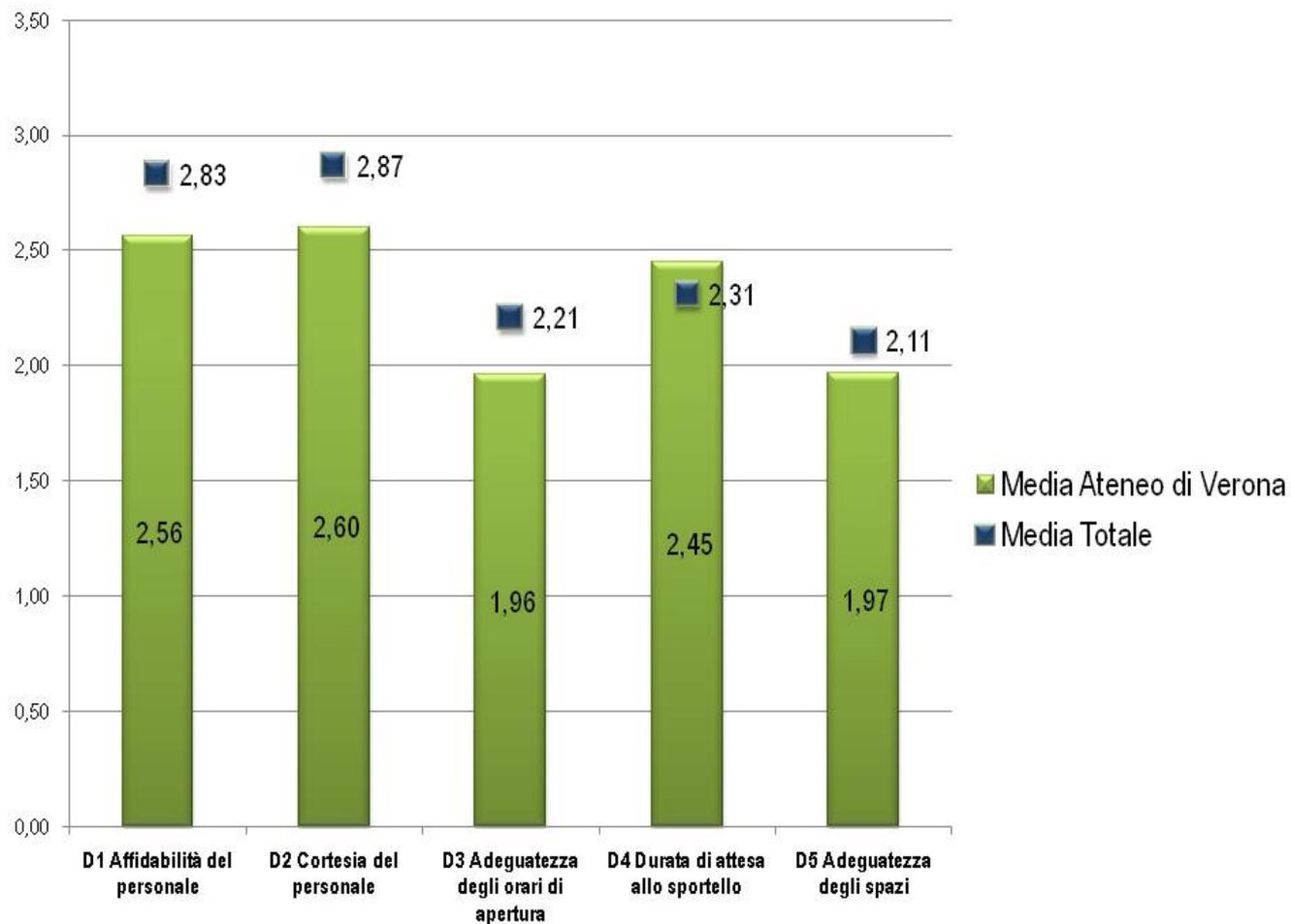
## Personale – Sportello - Spazi

Ateneo	D1 Affidabilità del personale	D2 Cortesia del personale	D3 Adeguatezza degli orari di apertura	D4 Durata di attesa allo sportello	D5 Adeguatezza degli spazi
BICOCCA	2,67	2,6	1,89	2,12	2
BOLOGNA	2,84	2,74	2	2,18	2,01
CAFOSCARI	2,98	3,1	2,14	2,02	2,34
CALABRIA	2,53	2,4	2,15	2,11	1,75
CATANIA	3,27	3,37	2,87	2,8	2,47
FERRARA	3,32	3,44	2,55	2,82	2,4
GENOVA	2,95	2,99	2,26	2,43	2,24
INSUBRIA	2,84	2,96	2,02	2,57	2,06
IUAV	2,85	2,96	1,98	2,44	2,44
MEDITERRANEA	3,36	3,35	2,61	2,62	2,24
MESSINA	2,34	2,44	2,22	2,2	1,74
PADOVA	2,96	3,02	2,17	1,79	2,07
PALERMO	2,61	2,62	2,52	2,19	2,02
PAVIA	2,82	2,82	1,93	1,83	1,81
POLIMI	2,99	3,04	2,13	2,38	2,87
POLITO	2,96	2,93	2,24	2,51	2,39
SAPIENZA	2,78	2,82	2,27	2,11	1,93
TRENTO	2,83	2,99	1,99	2,34	1,94
<b>VERONA</b>	<b>2,56</b>	<b>2,6</b>	<b>1,96</b>	<b>2,45</b>	<b>1,97</b>
<b>TOTALE</b>	<b>2,83</b>	<b>2,87</b>	<b>2,21</b>	<b>2,31</b>	<b>2,11</b>

# Segreterie Studenti

Caratteristiche del servizio

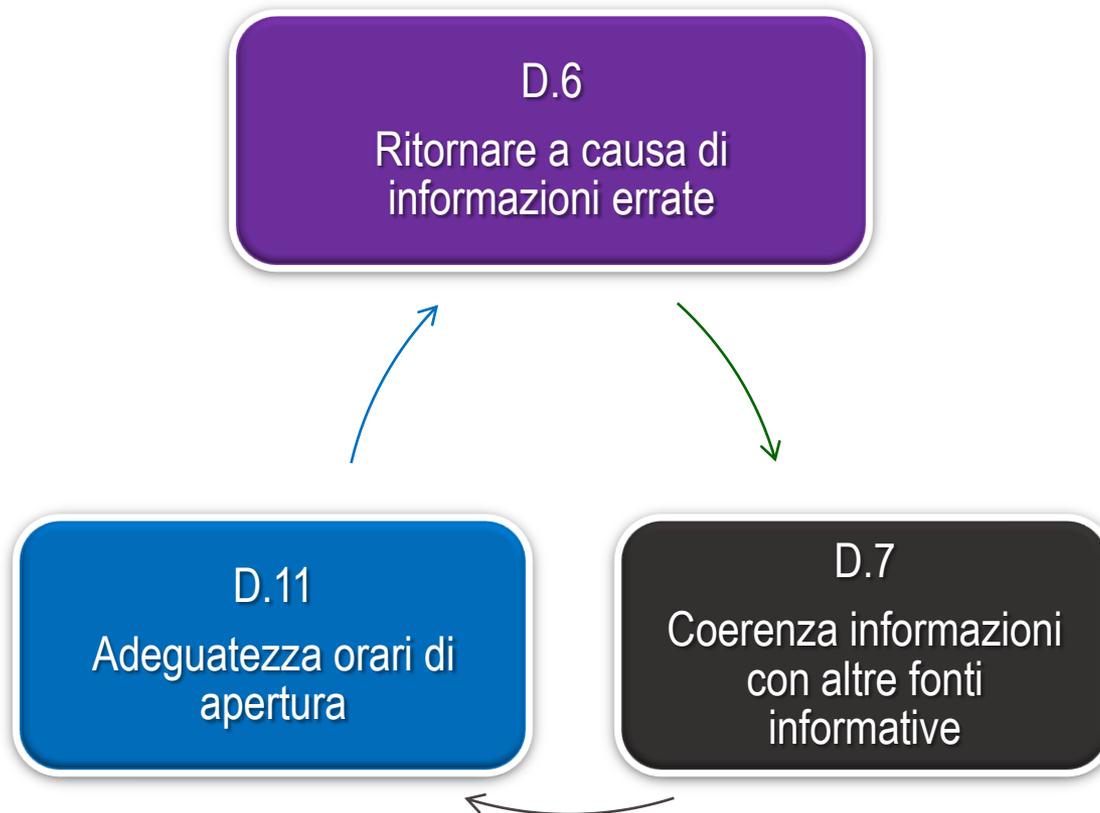
## Personale – Sportello - Spazi



Segreterie  
Studenti

Caratteristiche del servizio

## Qualità delle informazioni



# Segreterie Studenti

Caratteristiche del servizio

## Scala D6

- 1 = Spesso
- 2 = Ogni tanto
- 3 = Raramente
- 4 = Mai

## Scala D7 D11

- 1 = Decisamente NO
- 2 = Più NO che sì
- 3 = Più SI che no
- 4 = Decisamente Si

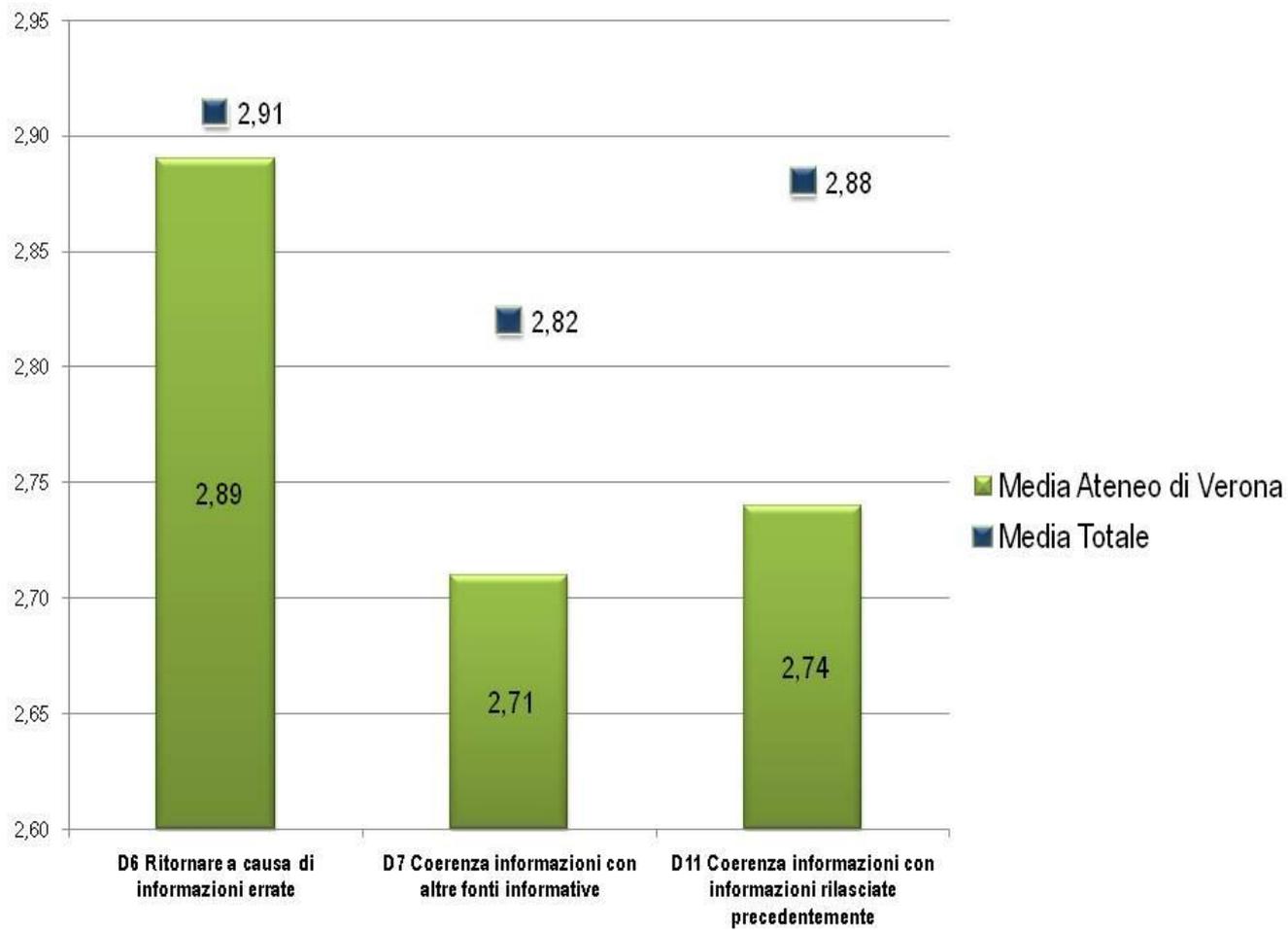
## Qualità delle informazioni

Ateneo	D6 Ritornare a causa di informazioni errate	D7 Coerenza informazioni con altre fonti informative	D11 Coerenza con informazioni rilasciate precedentemente
BICOCCA	2,87	2,79	2,8
BOLOGNA	3,11	2,84	2,92
CAFOSCARI	2,94	2,86	2,94
CALABRIA	2,61	2,66	2,63
CATANIA	3,02	2,97	3,14
FERRARA	3,33	3,02	3,23
GENOVA	3,13	2,88	2,94
INSUBRIA	3,11	2,82	2,87
IUAV	2,76	2,8	2,82
MEDITERRANEA	3,19	3,01	3,25
MESSINA	2,37	2,47	2,51
PADOVA	3,03	2,88	2,96
PALERMO	2,63	2,79	2,78
PAVIA	2,98	2,85	2,87
POLIMI	2,85	2,86	2,93
POLITO	3,15	3,1	3,08
SAPIENZA	2,56	2,6	2,76
TRENTO	3	2,91	2,95
VERONA	2,89	2,71	2,74
<b>TOTALE</b>	<b>2,91</b>	<b>2,82</b>	<b>2,88</b>

# Segreterie Studenti

Caratteristiche del servizio

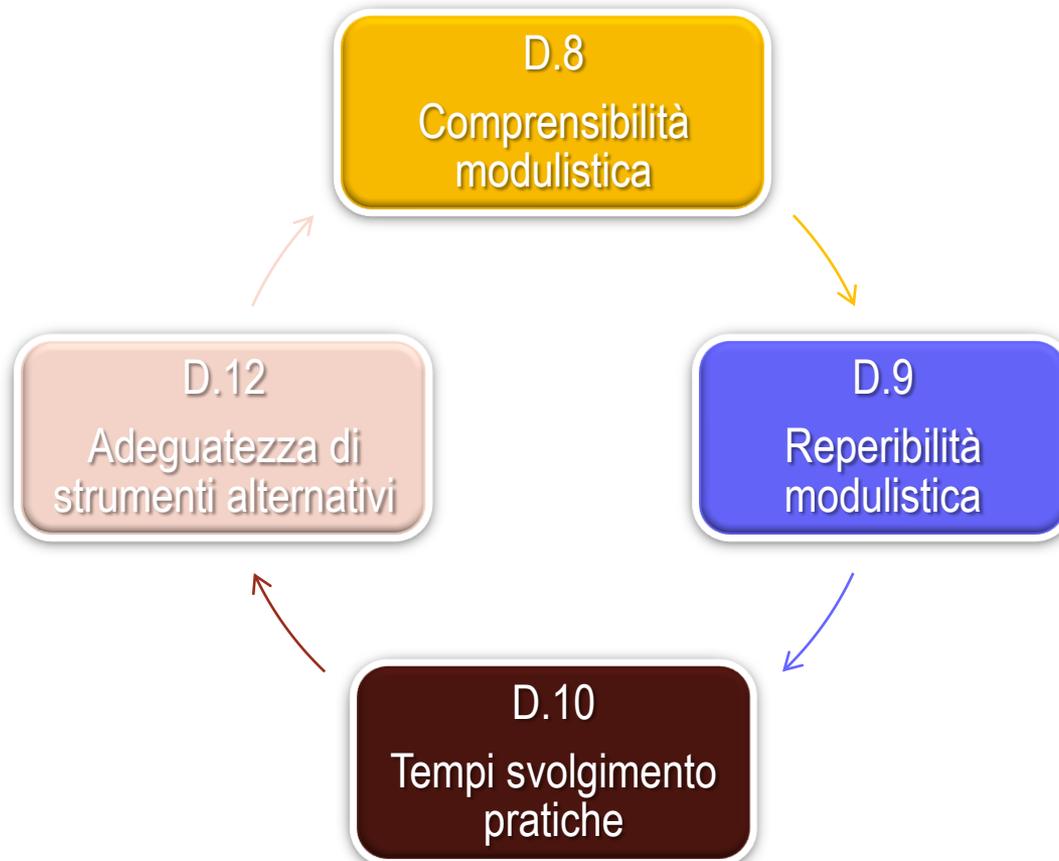
## Qualità delle informazioni



# Segreterie Studenti

Caratteristiche del servizio

## Modulistica, tempi e strumenti alternativi



# Segreterie Studenti

Caratteristiche del servizio

## Scala D10

- 1 = Eccessivi
- 2 = Lunghi
- 3 = Accettabili
- 4 = Minimi

## Scala D8 D9 D12

- 1 = Decisamente NO
- 2 = Più NO che sì
- 3 = Più SI che no
- 4 = Decisamente Si

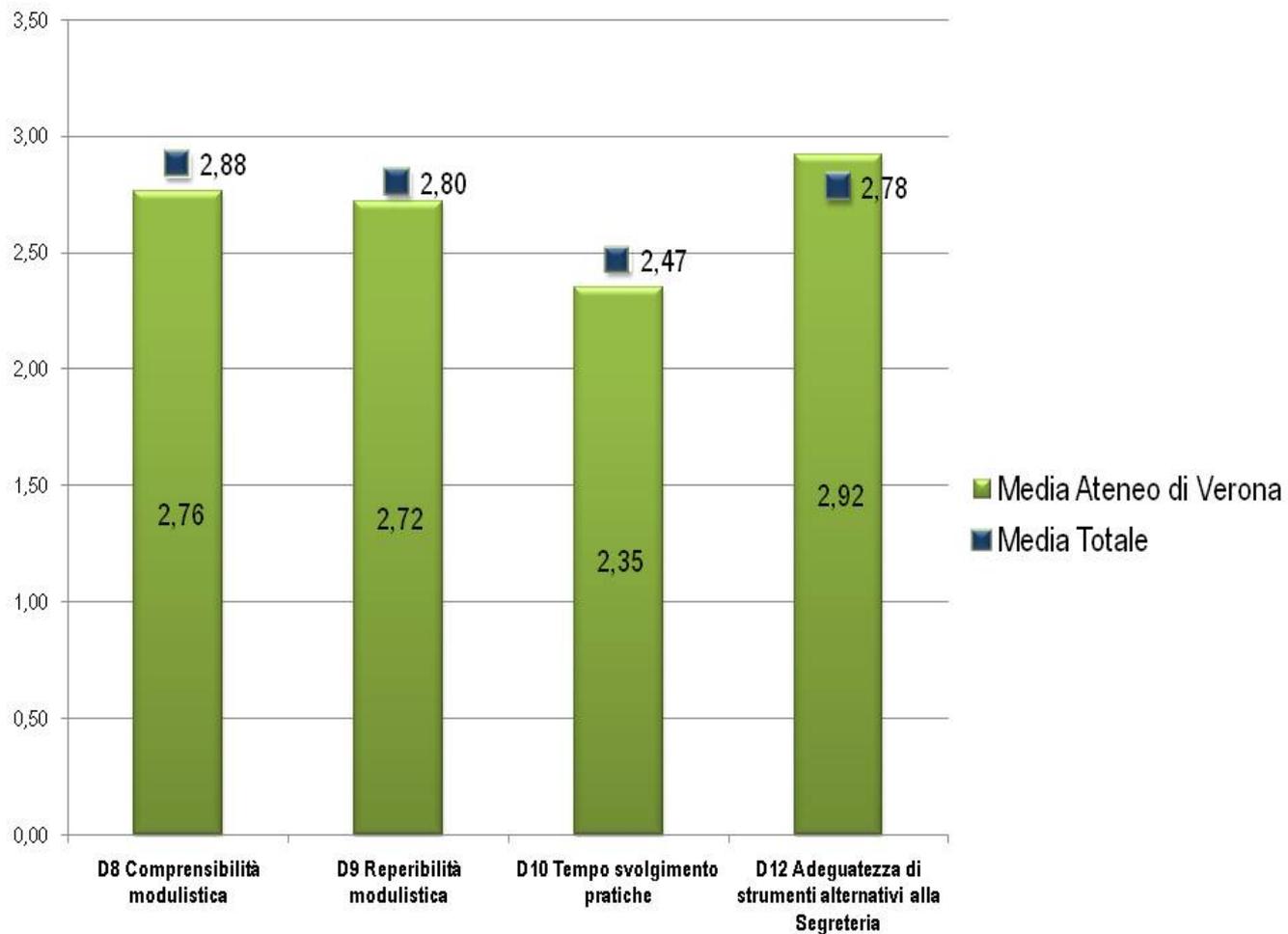
## Modulistica, tempi e strumenti alternativi

Ateneo	D8 Comprensibilità modulistica	D9 Reperibilità modulistica	D10 Tempi svolgimento pratiche	D12 Adeguatezza di strumenti alternativi alla segreteria
BICOCCA	2,88	2,76	2,31	3,08
BOLOGNA	2,84	2,78	2,43	2,82
CAFOSCARI	2,91	2,94	2,38	2,93
CALABRIA	2,72	2,63	2,35	2,54
CATANIA	3,12	3,08	2,87	2,73
FERRARA	3,03	2,93	2,96	2,94
GENOVA	2,9	2,83	2,59	2,67
INSUBRIA	2,81	2,76	2,49	2,91
IUAV	2,82	2,65	2,53	2,75
MEDITERRANEA	3,27	3,23	2,88	2,81
MESSINA	2,75	2,6	2,17	2,36
PADOVA	2,88	2,87	2,29	2,77
PALERMO	2,9	2,7	2,17	2,62
PAVIA	2,73	2,64	2,36	2,28
POLIMI	2,87	2,83	2,61	3,02
POLITO	2,97	2,98	2,76	3,21
SAPIENZA	2,77	2,63	2,31	2,42
TRENTO	2,86	2,91	2,55	2,95
VERONA	2,76	2,72	2,35	2,92
<b>TOTALE</b>	<b>2.88</b>	<b>2.80</b>	<b>2.47</b>	<b>2.78</b>

# Segreterie Studenti

Caratteristiche del servizio

## Modulistica, tempi e strumenti alternativi



Contabilità  
e personale

# Figure coinvolte

PERSONALE  
TECNICO  
AMMINISTRATIVO

e

PERSONALE  
DOCENTE

# Contabilità e personale

Il campione di riferimento

## TA e docenti: il campione

Ateneo	Personale TA (n.)	Personale Docente (n.)
BICOCCA	191	142
CA' FOSCARI	123	81
CALABRIA	19	3
CATANIA	85	147
FERRARA	380	301
GENOVA	361	192
INSUBRIA	217	184
IUAV	145	113
MEDITERRANEA	127	114
MESSINA	36	69
PADOVA	660	
PALERMO	215	314
PAVIA	297	243
POLIMI	277	165
POLITO	116	84
SAPIENZA	483	356
TRENTO	314	113
<b>VERONA</b>	<b>198</b>	<b>172</b>
<b>Totale</b>	<b>3972</b>	<b>2793</b>

Il personale TA  
e docenti

## Soddisfazione complessiva del Sistema

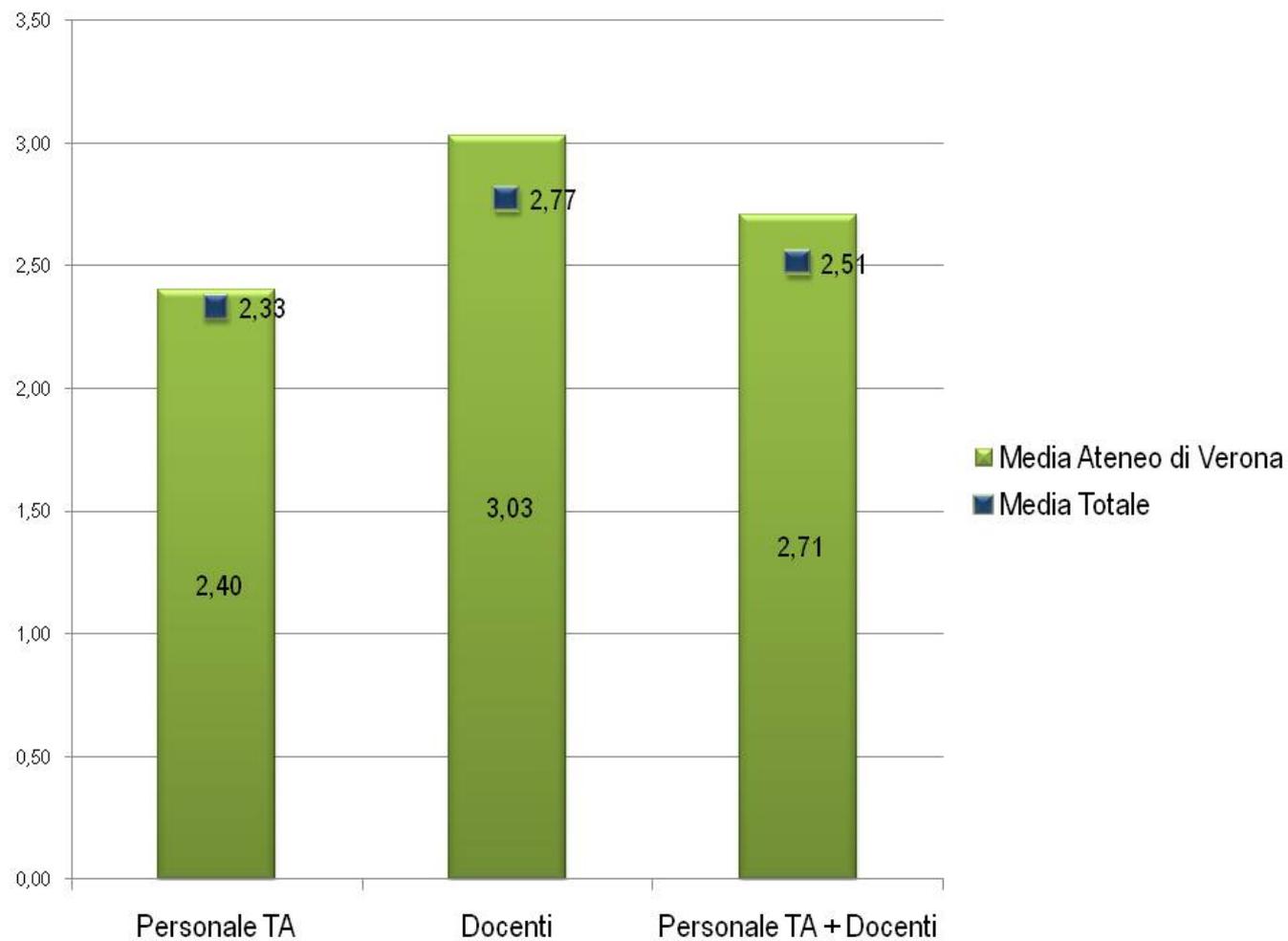
Media del sistema  
**2.51**

	Docenti	Personale TA
Media	2,77	2,33
Min	2,46	1,94
Max	3,31	2,64

Area Contabilità  
e personale

## Ateneo di Verona

### Soddisfazione complessiva

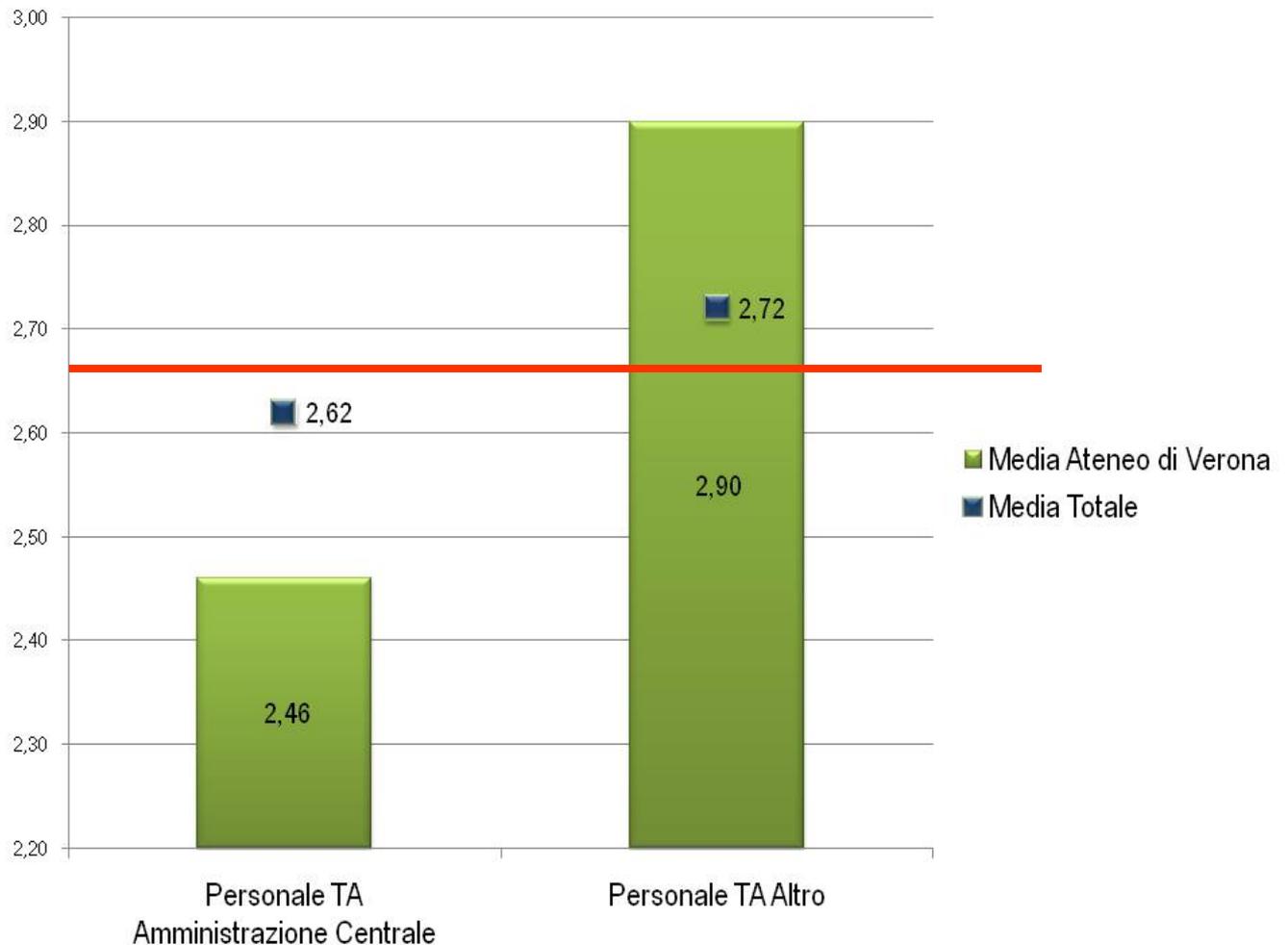


Missioni

# Ateneo di Verona Soddisfazione complessiva espressa dal personale TA

## MISSIONI

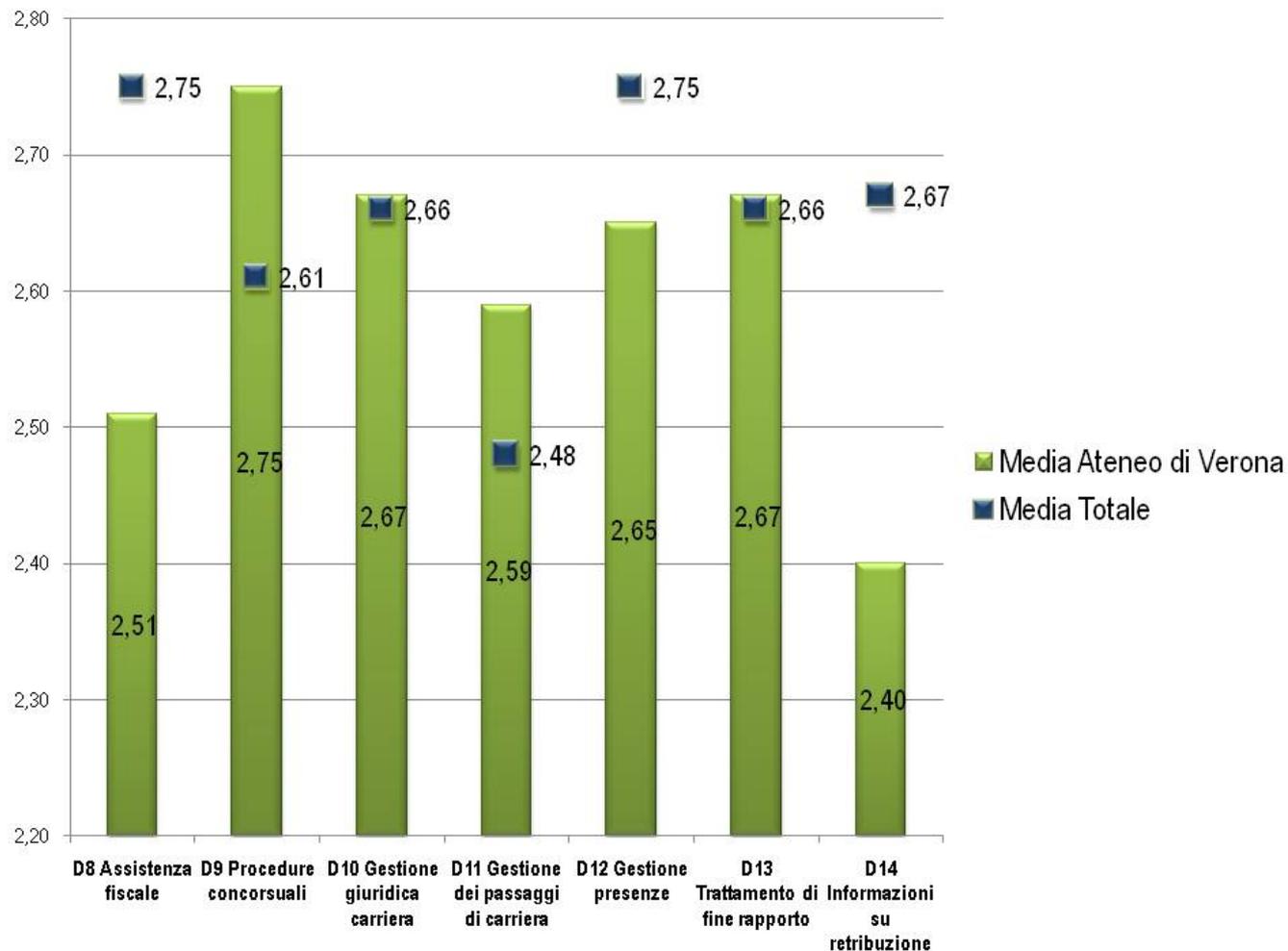
Media del sistema  
**2.67**



Gestione  
amministrativa del  
personale

# Ateneo di Verona Soddisfazione complessiva espressa dal personale TA

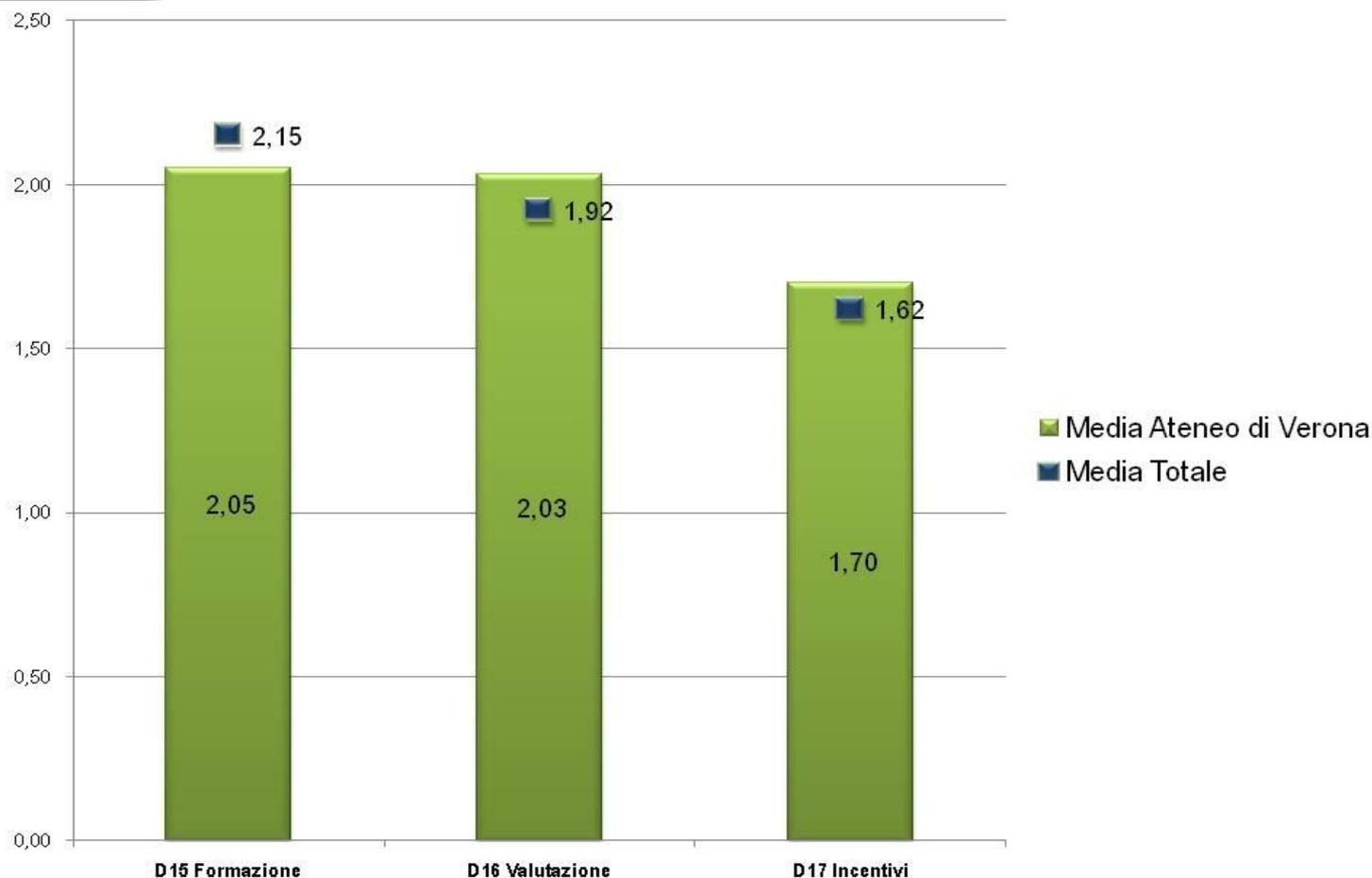
## GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL PERSONALE



Formazione,  
Valutazione e  
Incentivi

**Ateneo di Verona** Soddisfazione complessiva  
espressa dal personale TA

**FORMAZIONE, VALUTAZIONE E INCENTIVI**

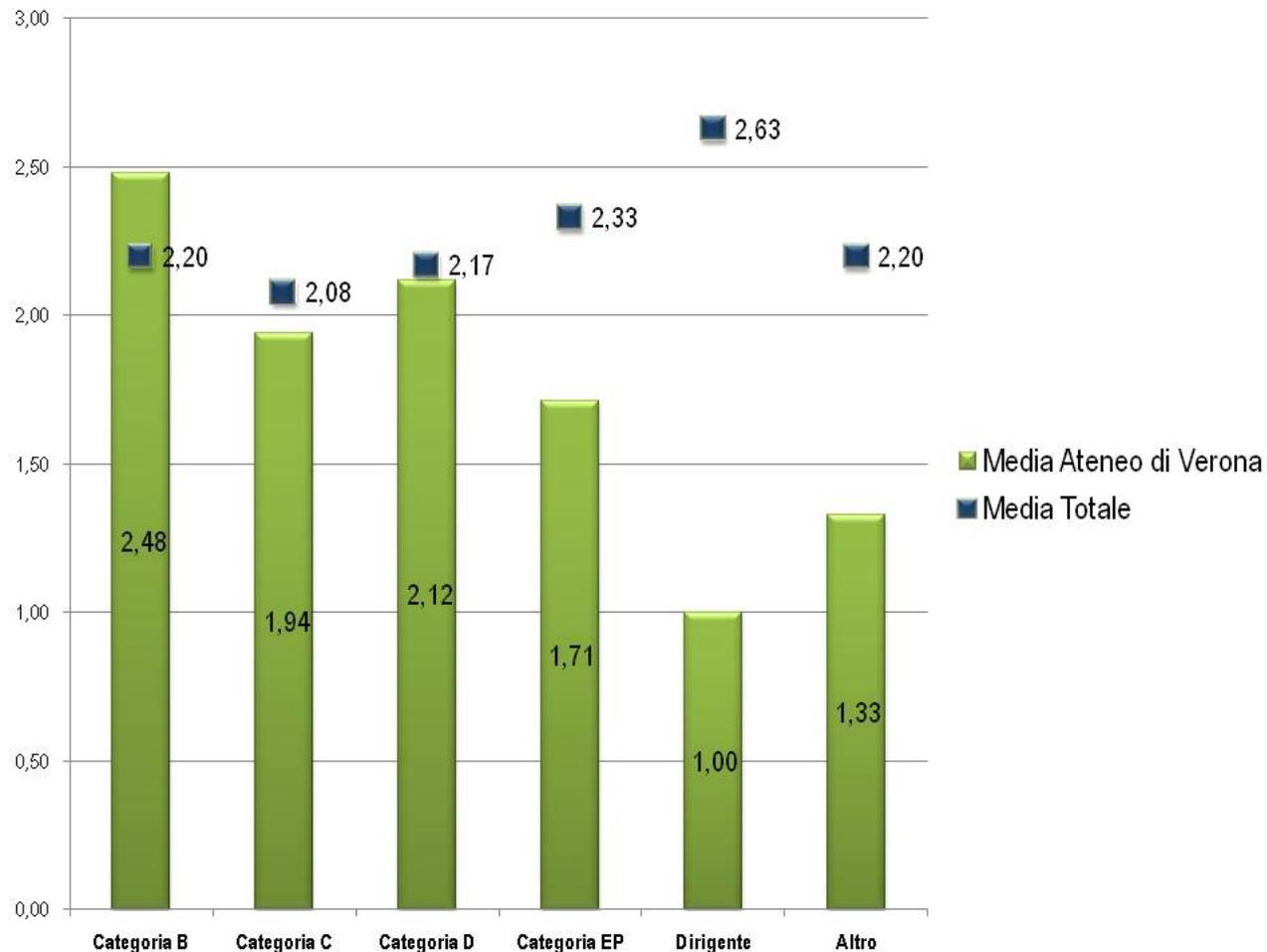


Formazione,  
Valutazione e  
Incentivi

## Ateneo di Verona

### Formazione, valutazione e Incentivi

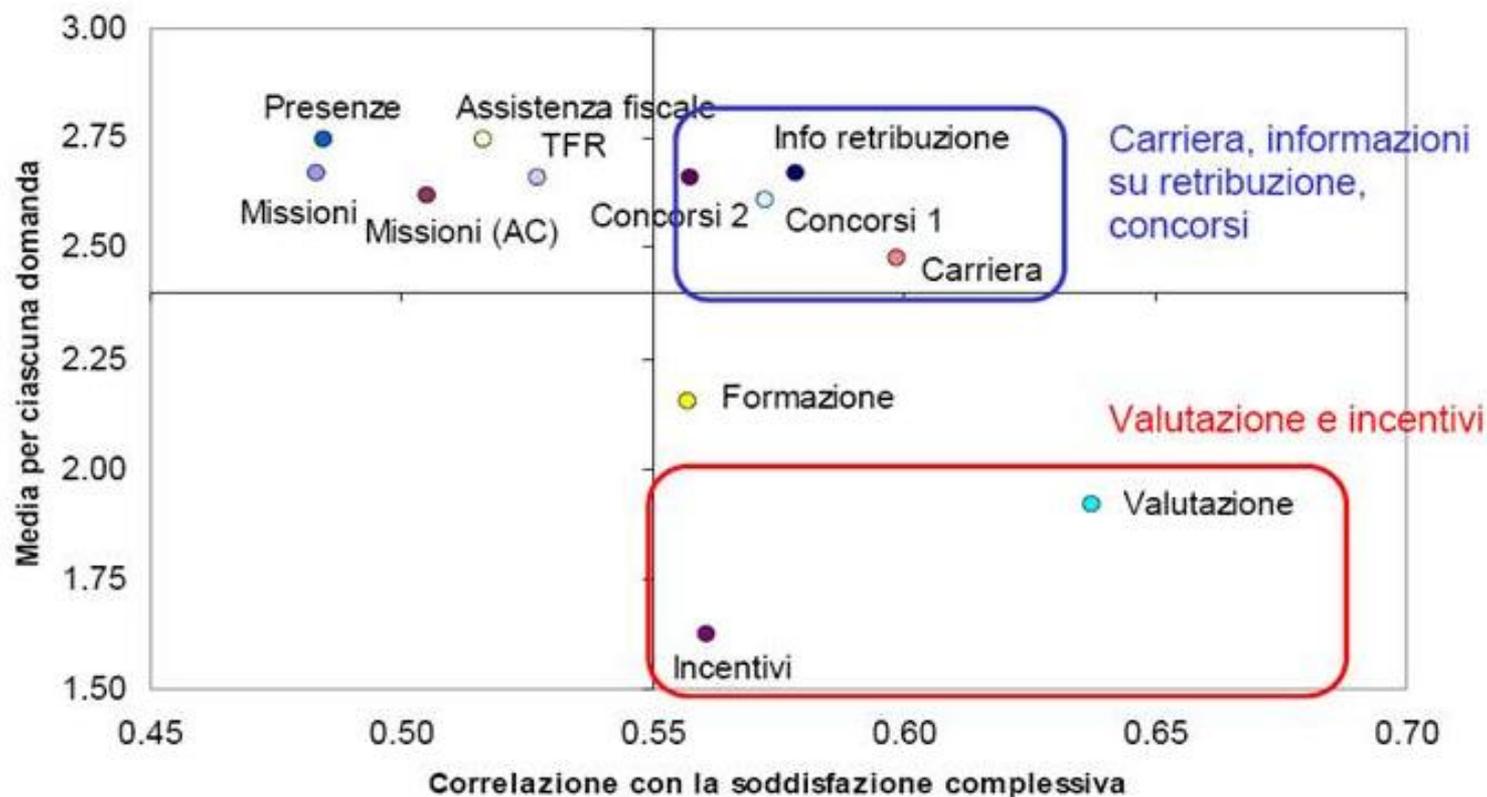
A QUALE CATEGORIA DI PERSONALE CI SI RIVOLGE MAGGIORMENTE



Formazione,  
Valutazione e  
Incentivi

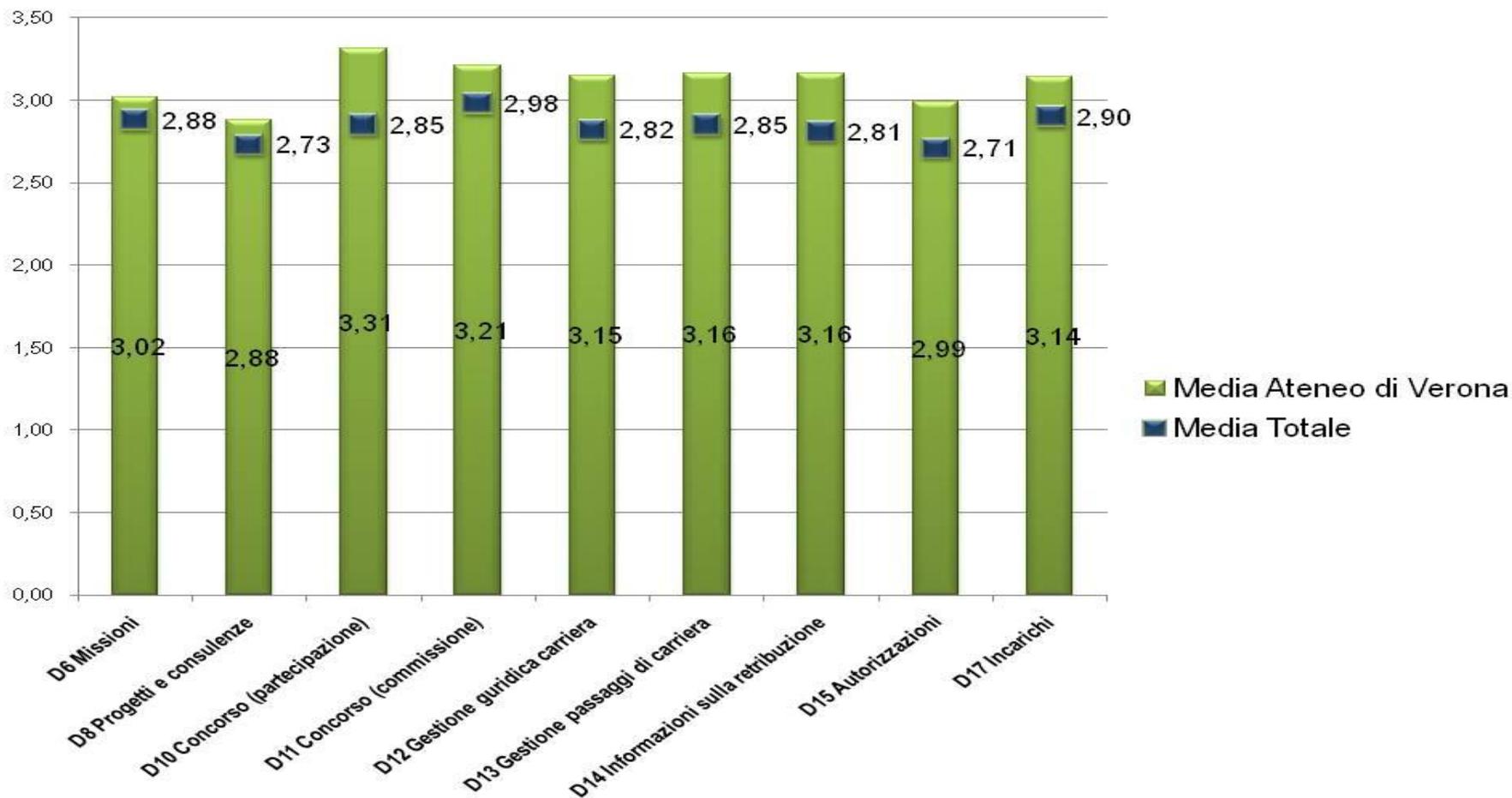
In sintesi ...

\* La rappresentazione grafica si riferisce ad un dato di media di tutti gli Atenei coinvolti nel Progetto



Supporto alle  
attività dei  
docenti

**Ateneo di Verona** Soddisfazione complessiva  
espressa dai docenti rispetto al supporto dato alle  
loro attività da parte dell'Amministrazione Centrale



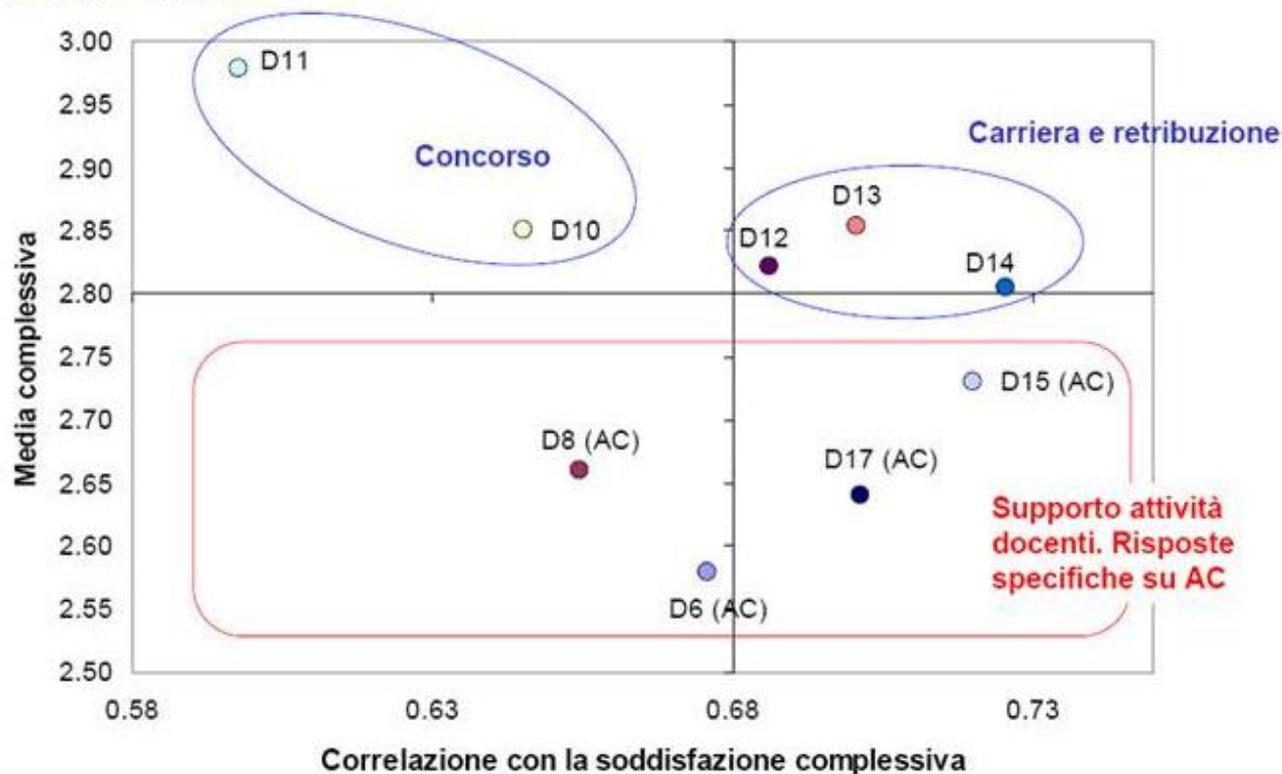
Supporto alle  
attività dei  
docenti

In sintesi ...

Media e correlazione con la soddisfazione complessiva di:

1. Supporto attività docenti (servizi forniti da amministrazione centrale)
2. Concorsi
3. Carriera e retribuzioni

\* La rappresentazione grafica si riferisce ad un dato di media di tutti gli Atenei coinvolti nel Progetto



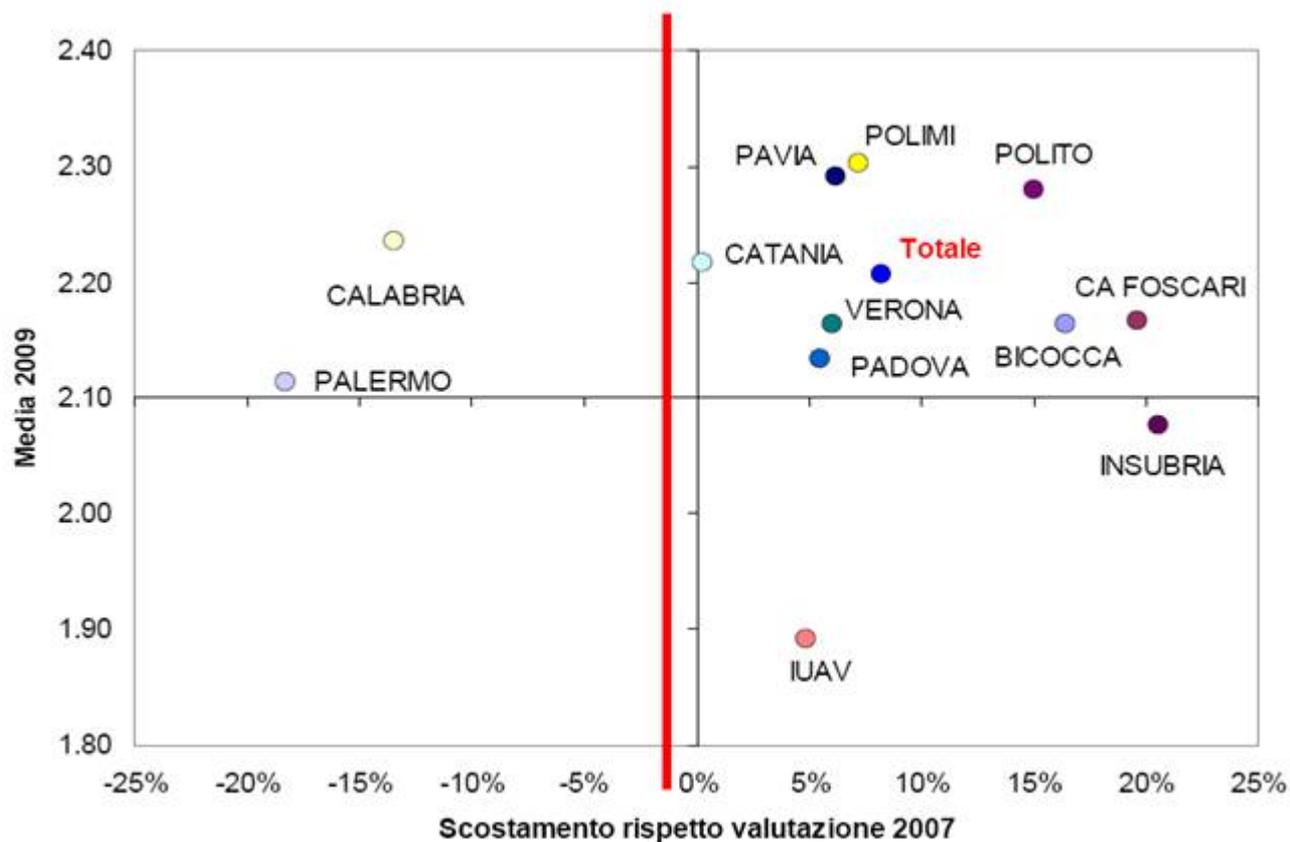
Clima organizzativo

Soddisfazione complessiva: "clima" 1/2

Ateneo	N.	Soddisfazione complessiva
BICOCCA	183	2.16
CA FOSCARI	120	2.17
CALABRIA	17	2.24
CATANIA	83	2.22
FERRARA*		
GENOVA	342	2.25
INSUBRIA	208	2.08
IUAV	138	1.89
MEDITERRANEA	118	2.42
MESSINA	35	1.94
PADOVA	651	2.13
PALERMO	202	2.11
PAVIA	288	2.29
POLIMI	268	2.30
POLITO	111	2.28
SAPIENZA	461	2.23
TRENTO	308	2.44
VERONA	189	2.16
Totale	3722	2.21

Clima organizzativo

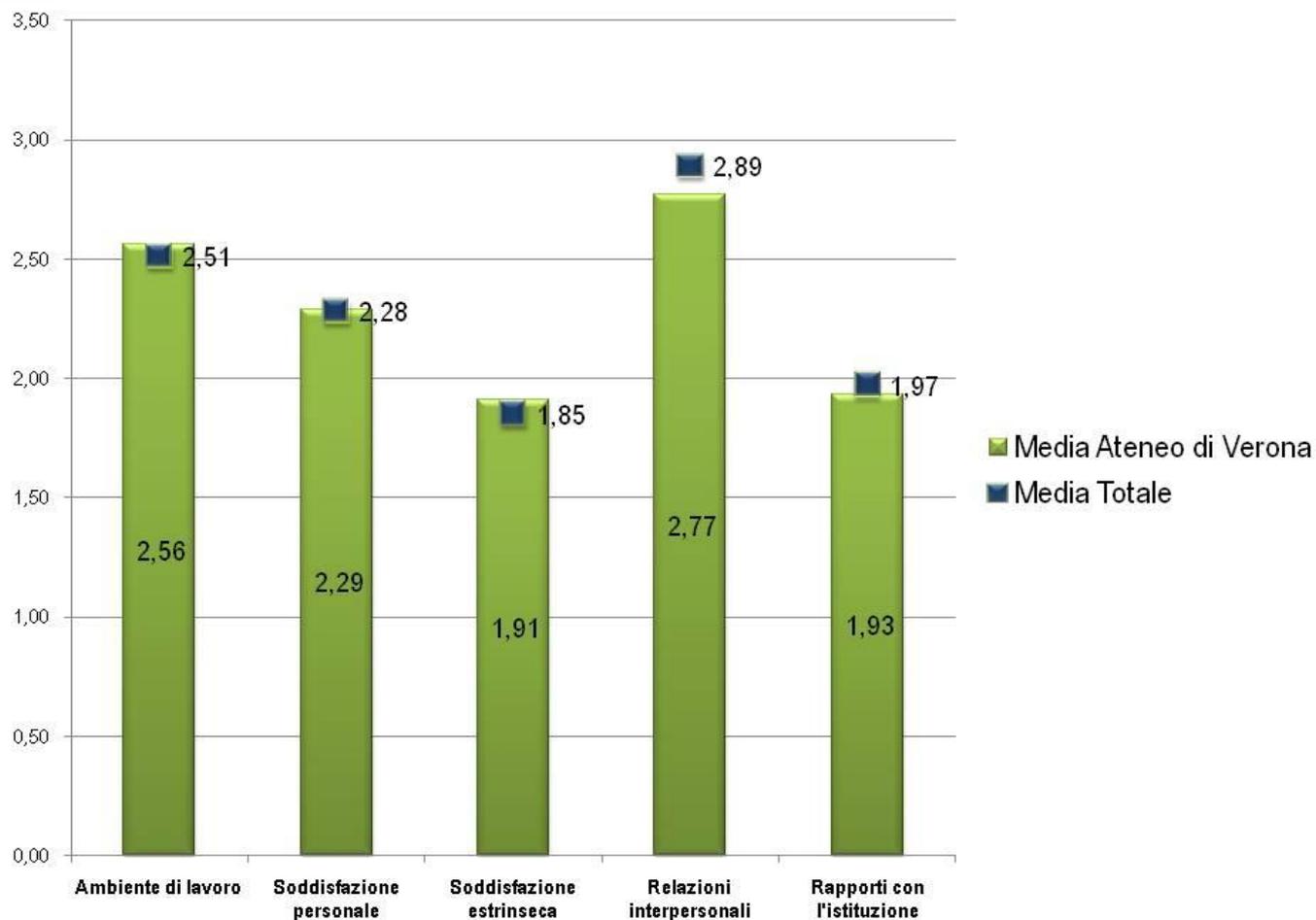
Soddisfazione complessiva: "clima" 2/2



Clima organizzativo

Ateneo di Verona

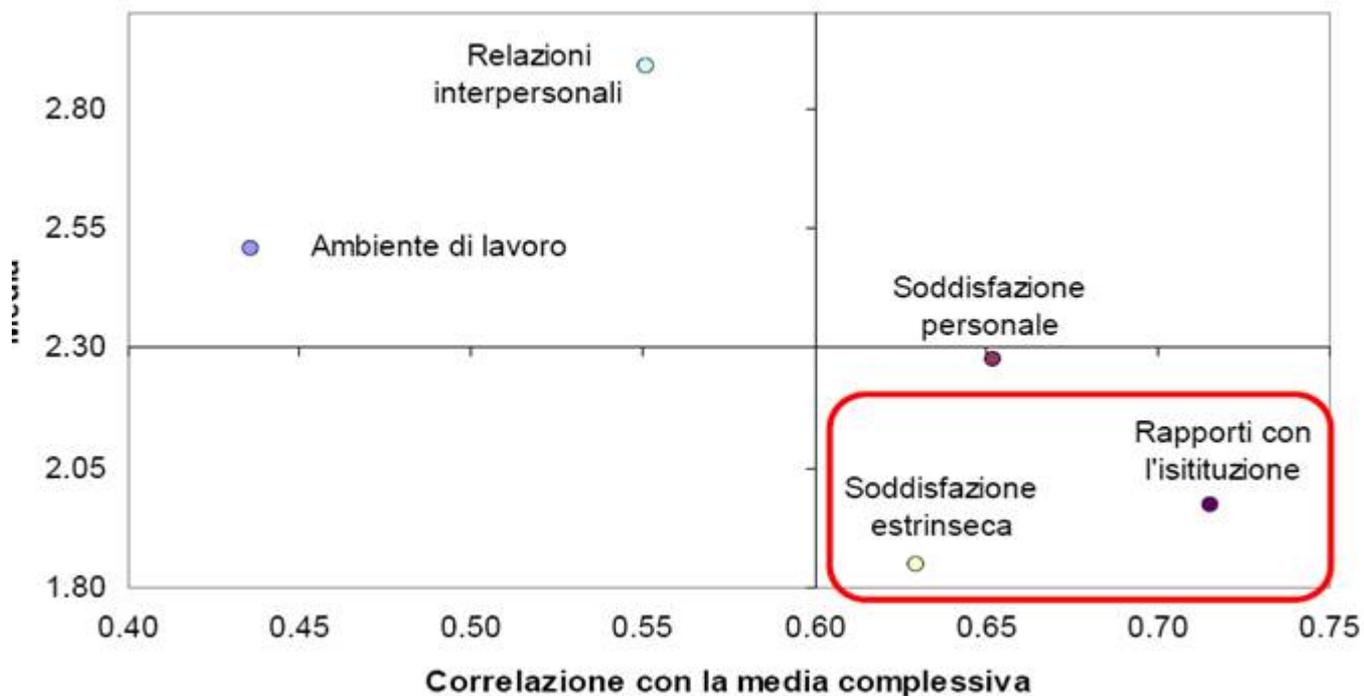
Soddisfazione complessiva: "clima"



Clima organizzativo

Area "clima": in sintesi...

\* La rappresentazione grafica si riferisce ad un dato di media di tutti gli Atenei coinvolti nel Progetto



Giudizio Posto di lavoro

## Ateneo di Verona

Come giudica il suo posto di lavoro?

